



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rúben Filipe Carvalho Macieira

junho | 2017





Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Rúben Filipe Carvalho Macieira

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Junho de 2017



Rúben Filipe Carvalho Macieira

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiário: Rúben Filipe Carvalho Macieira

Nº de aluno: 1010878

Curso: Licenciatura em Gestão

Instituição: Banco BPI, SA

Morada: Rua Alves Roçadas, Nº12

Localidade: Guarda

Telefone: 271232090

Fax: 271222253

Data de início do estágio: 23 de maio de 2016

Data de fim do estágio: 12 de agosto de 2016

Duração do estágio: 400 horas

Supervisor na Instituição: Ana Catarina Pena Pereira Gomes

Grau Académico do Supervisor: Licenciada

Docente Orientador: Joaquim Mateus

Grau Académico do Orientador: Doutor.

AGRADECIMENTOS

Mais uma fase da minha vida passa e fica na memória algo muito bom e nostálgico. Tantas são as pessoas que participaram e apoiaram o meu percurso, que sem elas seria bem mais difícil. Em primeiro lugar, quero agradecer à minha família, pelo apoio, pela dedicação e pela confiança que depositaram em mim ao longo desta caminhada.

Aos meus tios e primos pela presença e devoção prestada nesta etapa. Aos meus sobrinhos que, sem dúvida, são a minha força para enfrentar qualquer obstáculo.

Aos meus colegas de curso e amigos, pois foram anos que jamais esquecerei, onde entre risadas e momentos menos bons conseguiram embelezar o percurso.

À Associação Matriz que me apoiou e sempre acreditou em mim. Em especial ao Sr. Coronel, que fez com que tivesse todas as condições para iniciar esta etapa, ao Senhor Presidente da Associação, António Teixeira, bem como ao Sr. João Teixeira.

Em cada professor, um mestre. Em cada mestre, o universo. Quero agradecer a todos os professores que, com muito sacrifício, tentaram com que a mensagem chegasse a todos da mesma maneira. Em especial ao meu docente Orientador, Prof. Doutor Joaquim Mateus, pela paciência, disponibilidade, interesse, simpatia e pelo seu apoio e ajuda para a elaboração deste relatório de estágio. Ao gabinete de informação e comunicação, em especial à Sra. Teresa Escada por todo o apoio prestado neste percurso académico.

À gerência do Balcão Guarda-Misericórdia, Sr. António José Pires Barbosa e Dra. Ana Catarina Gomes pelo apoio e orientação que demonstraram ao longo do estágio.

Aos Colaboradores do Balcão pela paciência demonstrada, D. Aldina Varandas, Dra. Sílvia, Dr. Ricardo Carvalho, Dra. Susana Pires, Dr. Carlos Farias, Dr. Pedro Carmo, Sr. José Caldeira. A todos os restantes colaboradores dos balcões que tive o prazer de conhecer e que me proporcionaram momentos de aprendizagem e formação, demonstrando confiança em mim para a realização das tarefas.

Um Eterno Obrigado a Todos
Rúben Macieira

PLANO DE ESTÁGIO

O estágio curricular decorreu no Banco BPI no balcão Guarda-Misericórdia, onde tive o primeiro contacto com o mundo da atividade bancária e fui desenvolvendo várias tarefas. O plano proposto pelo orientador da instituição incluía as seguintes atividades:

Conhecimento Geral da Atividade Bancária:

- Código de Conduta;
- Normas Internas;
- Normas de Segurança;
- Sigilo Bancário.

Atendimento Geral e Polivalência:

- Acompanhar os Assistentes Comerciais e os Gestores de Clientes, por forma a tomar contacto com o trabalho diário de cada função e a variedade de assuntos tratados;
- Estudar os procedimentos e produtos mais simples, como por exemplo: tratamento de cheques, pedidos de cartões, BPI *Net*, entre outros;
- Efetuar triagem de clientes e assuntos com o correspondente encaminhamento para Gestores e Gerência;
- Apoiar os Clientes na utilização de canais, nomeadamente ATM's, Depósitos e BPI *Net*;
- Apoiar a equipa do balcão no arquivo de processos;
- Funções Administrativas e de *Back Office*.

RESUMO

Os estágios curriculares são atividades programadas, orientadas e avaliadas que oferecem ao aluno oportunidades de aprendizagem profissional, social e cultural, ligadas à área de formação académica.

O estágio curricular, que faz parte integrante da Licenciatura em Gestão da ESTG do IPG, foi realizado no balcão do Banco BPI Guarda-Misericórdia, do dia 23 de maio a 12 de agosto de 2016.

As atividades desenvolvidas no estágio passaram, essencialmente, pelo atendimento ao cliente através do balcão, onde denotei que para além da responsabilidade, respeito, honestidade e simpatia, temos que ter presente alguns procedimentos respeitantes à Instituição, como, por exemplo, o sigilo bancário. As outras atividades desenvolvidas passaram pelo encaminhamento dos clientes, tanto aos gestores como às ATM's, pelo auxílio ao caixa, pelo tratamento do *merchandising*, bem como pelo arquivo de documentos.

Nada melhor como colocar em prática os conhecimentos e os conceitos, sendo esta a primeira finalidade do estágio curricular.

Palavras-Chave: Gestão, Banco, Atendimento, Clientes e Organização.

Jel Classification: G20-Geral; G21-Banks; other repository institutions; Micro Finance Institutions.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	i
AGRADECIMENTOS	ii
PLANO DE ESTÁGIO	iii
RESUMO	iv
Índice de Figuras	ix
Índice de Tabelas	ix
Lista de Siglas	x
INTRODUÇÃO	1
1. Banco Português de Investimento.....	2
1.1. Enquadramento	3
1.2. Apresentação do Grupo BPI	3
1.3. Holding	3
1.4. Identificação do BPI	4
1.5. História BPI	5
1.6. Responsabilidade Social	10
1.7. Revisor Oficial de Contas	11
2. Produtos e Serviços.....	12
2.1. Enquadramento	13
2.2. Serviços BPI	13
2.2.1. Zonas Automáticas	13
2.2.2. BPI Direto	14
2.2.3. BPI Net	14
2.2.4. BPI App's	15
2.3. Produtos	17
2.3.1. Contas à Ordem	17
2.3.1.1. Conta Júnior	20

2.3.1.2.	Conta Jovem 13-25 anos	21
2.3.1.3.	Conta em Moeda Estrangeira	22
2.3.1.4.	Conta de Serviços Mínimos Bancários	23
2.3.1.5.	Conta Base BPI	24
2.3.1.6.	Conta Ordenado BPI	25
2.3.1.7.	Transferências	26
2.3.1.7.1.	Western Union	26
2.4.	Poupar e Investir	29
2.4.1.	Contas Poupança	29
2.4.1.1.	BPI Poupança Objetivo	30
2.4.1.2.	ABCConta	30
2.4.1.3.	Conta Poupança Reformado.....	30
2.4.2.	Depósitos a Prazo	31
2.4.3.	Fundos BPI.....	32
2.4.4.	Seguros de Capitalização	32
2.4.5.	Planos Poupança Reforma.....	33
2.5.	Cartões	33
2.5.1.	Crédito.....	34
2.5.1.1.	Cartão BPI.....	34
2.5.1.2.	BPI Prémio.....	35
2.5.1.3.	FC. Porto	35
2.5.1.4.	BPI Campeões.....	36
2.5.1.5.	BPI <i>Gold</i>	36
2.5.1.6.	BPI <i>Zoom</i>	37
2.5.2.	Débito	37
2.5.2.1.	BPI Electron	37
2.5.2.2.	Cartão AEIST.....	38
2.5.2.3.	BPI Universitário	38
2.5.3.	Cartões Pré-Pagos	38
2.5.3.1.	BPI <i>Cash</i>	39
2.5.3.2.	BPI <i>Cash</i> Virtual.....	39
2.5.3.3.	Pulseira BPI Cash	39
2.6.	Crédito	40

2.6.1. Crédito Pessoal.....	40
2.6.2. Habitação.....	40
2.6.2.1. Serviço de Avaliação de Imóveis.....	41
2.6.3. Crédito Automóvel.....	41
2.6.3.1. ALD	41
2.6.3.2. Leasing.....	41
2.6.3.3. Crédito com Reserva de Propriedade.....	41
2.7. Proteção/Seguros	42
2.7.1. Pessoas	42
2.7.1.1. Vida.....	42
2.7.1.2. Saúde.....	42
2.7.1.3. Saúde 55 Mais	42
2.7.1.4. Saúde Dental	42
2.7.1.5. Serviços Doméstico	43
2.7.1.6. Acidente Pessoais de surf.....	43
2.7.2. Património	43
2.7.2.1. Responsabilidade Civil	43
2.7.2.2. Casa.....	43
2.7.2.3. Auto.....	44
2.7.2.4. Moto.....	44
2.7.2.5. Embarcações de Recreio	44
2.7.2.6. Caça e Armas	44
2.7.2.7. Condomínio.....	44
2.7.3. Solução para Negócios	45
2.7.3.1. Mercadorias.....	45
2.7.3.2. Hotéis	45
2.7.3.3. Agro	45
2.7.3.4. Saúde Empresas	45
2.7.3.5. PME	46
2.7.3.5.1. Coberturas alargadas.....	46
2.7.3.5.2. Proteção de maquinaria e stocks.....	46
2.7.3.5.3. Responsabilidade civil de Exploração.....	47
2.7.3.5.4. Descontos.....	47

2.7.3.5.5. Acidentes de Trabalho	47
2.8. Seguros.....	48
2.8.1. Seguro de Vida	48
2.8.2. Seguro Multirriscos	49
2.8.3. Seguro Proteção ao Crédito.....	49
2.9. Produtos Não Financeiros – Produtos Prestígio	49
3. Entidade	50
3.1. Enquadramento	51
3.2. Local Estágio	51
3.3. Balcão de Acolhimento.....	51
3.4. Dados do Balcão	52
3.5. Estrutura Interna do Balcão	53
3.6. Atividades desenvolvidas	55
3.6.1. Conhecimento Do Funcionamento da Atividade Bancária	56
3.6.2. Sistema Informático	57
3.6.3. Atendimento Telefónico.....	57
3.6.4. Atendimento ao Público	59
3.6.5. Requisição, Receção e Entrega de Cheques.....	60
3.6.6. Procedimento da Correspondência.....	62
3.6.7. Apoio na Caixa Automática	63
3.6.8. Gestão de Filas	63
3.6.9. Reuniões de Balcão	64
3.6.10. Merchandising do Balcão.....	64
3.6.11. Arquivo.....	64
3.6.12. Outras Atividades	65
CONCLUSÃO	66
BIBLIOGRAFIA	67
Índice de Anexos.....	68

Índice de Figuras

Figura 1 - Slogan BPI.....	4
Figura 2-BPI Capacitar	10
Figura 3-SROC BPI	11
Figura 4 – BPI APP.....	15
Figura 5- BPI Empresas	15
Figura 6- BPI Prémio	16
Figura 7- Aqui Portugal	16
Figura 8-Conta júnior	20
Figura 9 - Cartão BPI.....	34
Figura 10 - BPI Prémio	35
Figura 11 - Cartão F.C.Porto.....	35
Figura 12 - BPI Campeões	36
Figura 13 - BPI <i>Gold</i>	36
Figura 14 - BPI <i>Zoom</i>	37
Figura 15 - BPI <i>Electron</i>	37
Figura 16 - Cartão AEIST	38
Figura 17 - BPI Universitário.....	38
Figura 18 - Pulseira BPI Cash.....	39
Figura 19 - Cidade da Guarda	51
Figura 20 - Local de Estágio	52
Figura 21 - Organograma.....	53

Índice de Tabelas

Tabela 1- Quadro dos Acionistas em 2011	7
Tabela 2- Quadro dos Acionistas após a OPA.....	9
Tabela 3- Moeda Estrangeira	22
Tabela 4- TANB.....	31

Lista de Siglas

ALD- Aluguer Longa Duração
AT- Autoridade Tributária
ATM- *Automatic Tellers Machine*
BBI- Banco Borges e Irmão
BCI- Banco Comercial e de Investimentos
BCP- Banco Comercial Português
BFA- Banco Fomento Angola
BFB- Banco FONSECAS & Burnay
BFE- Banco Fomento e Exterior
BIC- Banco Internacional de Crédito
BPI- Banco Português de Investimento
IBAN- *International Bank Account Number*
IMI- Imposto Municipal sobre Imóvel
IRC- Imposto Sobre o Rendimento Coletivo
IRS- Imposto Sobre o Rendimento Singular
IST- Instituto Superior Técnico
IUC- Imposto Único de Circulação
NIB- Número de Identificação Bancária
NIF- Número de Identificação Fiscal
OPA- Oferta Pública de Aquisição
PME- Pequenas e Médias Empresas
PPR- Plano Poupança Reforma
PVP- Preço de Venda ao Público
SPI- Sociedade Portuguesa de Investimento
TAEG- Taxa Anual Efetiva Global
TAN- Taxa Anual Nominal
TANB- Taxa Anual Nominal Bruta
TPA- Terminais de Pagamento Automático

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como principal intuito descrever as atividades desenvolvidas no decorrer do período de estágio. O estágio é curricular, é um componente de aprendizagem, onde o estagiário aplica conhecimentos e práticas do curso e está inserido no plano estipulado para a Licenciatura em Gestão.

A instituição escolhida foi uma instituição bancária, o Banco BPI, S.A., Sociedade Aberta, sob orientação da Dra. Ana Catarina Gomes, na Guarda. A escolha deste tipo de gestão, a gestão bancária para realização do estágio curricular, teve como principal objetivo conhecer os procedimentos de gestão adotados pelos bancos e conhecer de forma mais aprofundada e detalhada os produtos e serviços.

A organização deste relatório, para além da introdução e conclusão, reparte-se em 3 capítulos. No primeiro descrevo de forma breve a história do grupo BPI e a situação atual que o banco atravessa. O capítulo seguinte apresenta todos os produtos e serviços que o Banco BPI oferece aos seus clientes, explicando de forma detalhada as características dos mesmos. No último, é feita a apresentação do balcão relativamente à sua estrutura, bem como, a descrição de todas as atividades realizadas ao longo do estágio curricular.

Por último, é apresentada uma conclusão onde apresento uma consideração sobre o contributo do estágio no desenvolvimento pessoal e profissional, bem como os sentimentos gerais, objetivos futuros e as influências que este percurso curricular deixou.

1. Banco Português de Investimento

1.1. Enquadramento

O presente capítulo tem por objetivo dar a conhecer o Grupo BPI, História do BPI, acionistas e todas as organizações associadas ao grupo. Toda a informação apresentada teve como fonte o Relatório Oficial de Contas do BPI, bem como a informação presente no *site* oficial da instituição.

1.2. Apresentação do Grupo BPI

O Grupo BPI é um grupo financeiro universal multi-especializado que oferece um conjunto completo de serviços e produtos financeiros a empresas, investidores institucionais e particulares, através dos dois bancos que detém a 100%:

- Banca de Investimento- Banco Português de Investimento, S.A;
- Banca Comercial- Banco BPI, S.A;

1.3. Holding

A função de holding e de comando estratégico do Grupo BPI é assegurada pelo BPI SGPS, S.A., holding bancária que se encontra sujeita à supervisão do Banco de Portugal. O BPI SGPS encontra-se cotado na Bolsa de Valores de Lisboa.

1.4. Identificação do BPI

A instituição de acolhimento apresenta as seguintes características:

Denominação Social: Banco BPI, S.A.,

Fundação: Março de 1985;

Sede: Rua Tenente Valadim, nº284, 4100-476 Ramalde, Porto;

Empresa de Sociedade Aberta;

Capital Social: EUR 1.293.063.324,9

Registado na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o nº 501214534

Presidente: Artur Santos Silva

Diretor Geral: Dr. Fernando Ulrich;

Colaboradores: 8.529 (31 de Dezembro de 2015);

Produtos: Banca, Banca de Investimento, Private Banking e Seguros;

Slogan: “O meu banco, o meu futuro.” (Figura.1)

Página Oficial: www.bancobpi.pt.



Figura 1 - Slogan BPI

Fonte: www.bancobpi.pt

1.5. História BPI

O Grupo Banco Português de Investimento é liderado pelo banco BPI, que é um grupo financeiro, centrado na atividade bancária. É um dos cinco maiores grupos financeiros a operar em Portugal, com um ativo de 44 biliões de euros.

No ano de 1981 foi criada a Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) com o objetivo de financiar projetos de investimento do setor privado, contribuir para o relançamento do mercado de capitais e para a modernização das estruturas empresariais portuguesas. Em Dezembro de 1984, a SPI transformou-se no Banco Português de Investimento (BPI), adquirindo a possibilidade de captar depósitos à ordem e a prazo, conceder crédito a curto prazo, intervir nos mercados interbancários e praticar operações cambiais. Um ano depois, em 1986, a trajetória do Banco foi marcada pela abertura do capital e pela admissão das ações à cotação nas Bolsas de Valores de Lisboa e do Porto.

Em 1991, o BPI adquiriu o Banco Fonecas & Burnay (BFB), o que lhe assegurou a entrada na banca comercial e lhe permitiu um aumento de dimensão, rumo ao processo de concentração no sistema financeiro Português, na ótica de assegurar a oferta do espetro completo de serviços financeiros a empresas e particulares. Foi então estabelecida uma parceria com o Grupo Itaú, que foi iniciada com a participação no BFB e que, em 1993, foi convertida numa participação no próprio BPI, do qual passou a ser um dos acionistas de referência. Em 30 de Novembro de 1995, o BPI – Banco Português de Investimento, S.A., foi transformado numa *holding* bancária sob a forma SGPS dando origem ao BPI – SGPS, S.A., passando a ser a única sociedade do Grupo cotada na Bolsa de Valores, controlando o BFB e o BPI. Esta reorganização foi acompanhada de um reforço da estrutura acionista, com a entrada de dois novos parceiros estratégicos de grande dimensão, a *La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona* (La Caixa) e o grupo segurador Allianz.

Foi no ano de 1996, com a aquisição do Banco de Fomento e Exterior (BFE) e do Banco Borges & Irmão (BBI), que se iniciou o processo de integração de três bancos do Grupo BPI, que culminaria, dois anos depois, na criação do Banco BPI. Este passaria a deter a maior rede de balcões de marca única em Portugal.



Com efeito, em 1998, a fusão do BFB, do BFE e do BBI deu origem ao Banco BPI. Depois da fusão, a estrutura simplificou-se significativamente, pois o BPI SGPS passou a integrar apenas duas instituições bancárias: o Banco Português de Investimento, designado por BPI e um novo Banco Comercial, o Banco BPI (2016).

Em 2002, o BPI concluiu um importante programa de reorganização que dotou o Grupo de uma configuração jurídica simplificada. O programa envolveu, no essencial, a centralização no Banco BPI do negócio de Banca Comercial e a concentração no Banco de Investimento do respetivo negócio natural. O BPI SGPS incorporou o Banco BPI e, simultaneamente, o seu objeto social passou a ser a Banca Comercial, adotando a designação Banco BPI e assumindo o papel de entidade de topo do Grupo. Foi criado o Banco de Fomento, em Angola, por transformação da sucursal de Luanda do Banco BPI em banco de direito angolano.

O BPI intensificou, em simultâneo, o programa de racionalização, rejuvenescimento e qualificação dos seus recursos humanos, de aperfeiçoamento da sua tecnologia, aprofundamento dos canais de distribuição e desenvolvimento da Marca, que se encontra permanentemente em vigor, e que se destina a reforçar decisivamente as competências essenciais à afirmação dos objetivos que constituem o projeto do Banco para o futuro: eficiência, qualidade e serviço.

Em 2004, a partir da Assembleia Geral de Acionistas de 20 de abril, Artur Santos Silva, fundador e líder do BPI desde a primeira hora, cessa funções executivas, mantendo a Presidência do Conselho de Administração. Em outubro de 2006, o BPI completou 25 anos de atividade (tomando como referência a criação da SPI - Sociedade Portuguesa de Investimentos, em 1981).

Em 2007, o banco BPI ofereceu uma proposta de fusão com o Millennium BCP, o maior banco privado de Portugal. No entanto, o conselho de administração do BCP rejeitou a proposta.

Tabela 1- Quadro dos Acionistas em 2011

Acionistas	Número de Ações Detidas	% do Capital Detido
CaixaBank, S.A.	652 846 606	44,810%
Santoro Finance - Prestação de Serviços, S.A.	270 643 372	18,576%
Allianz SE	122 744 370	8,425%
Violas Ferreira Financial, S.A.	39 063 392	2,681%
Banco BIC, S.A.	33 283 372	2,284%

Fonte: Elaboração própria

O BPI, como é demonstrado na tabela 1, tinha como principais acionistas o grupo espanhol *Caixabank* que, em 2011, detinha cerca de 45% do capital social. O segundo maior acionista era a angolana *Santoro Finance*, com 18,6%, os quais se relacionam com os 2,28% que o Banco BIC tem no BPI, uma vez que ambas as empresas têm Isabel dos Santos como acionista de referência. Já a seguradora *Allianz* tinha 8,4% e a família Violas 2,68% do banco liderado por Fernando Ulrich.

Atualmente, o Grupo BPI é um grupo financeiro, centrado nas atividades de banca de empresas e de retalho e na prestação de serviços de banca de investimento e de gestão de ativos. Os dois mercados principais de atuação são Portugal, um mercado desenvolvido e concorrencial, onde o BPI detém uma forte posição competitiva e Angola, uma economia emergente que tem historicamente registado um crescimento forte e sustentado, onde o BPI detém posições de liderança na atividade de banca comercial através do Banco Fomento Angola (BFA) que detém a 50.1%. O ritmo de crescimento e a qualidade dos resultados do BFA reflete-se, entre outros indicadores, no número de clientes, que aumentou 8,4% para 1.4 milhões, acompanhado pela expansão do efetivo de Colaboradores.

O BFA serve particulares e empresas através de uma ampla rede de distribuição com forte presença em Luanda e uma cobertura alargada de todo o território. A atividade internacional compreende ainda a apropriação de resultados da participação de 30% detida no Banco Comercial e de Investimentos (BCI), em Moçambique, e serve cerca de 777 mil clientes. O BPI teve lucros de 45,8 milhões de euros no primeiro trimestre deste ano, mais 48,3% do que no mesmo período do ano passado, com a operação em Angola a contribuir para 80% do resultado conseguido.

Relativamente ao capital social do Banco BPI a 13 de junho de 2014 e na sequência das ordens de aceitação transmitidas pelos destinatários da oferta foram emitidas 66.924.237 (sessenta e seis milhões novecentos e vinte e quatro mil duzentos e trinta e sete) novas ações, sendo o capital social do Banco aumentado em 103.063.324,98 € (cento e três milhões sessenta e três mil trezentos e vinte e quatro euros e noventa e oito cêntimos), de 1.190.000.000 € (mil cento e noventa milhões de euros) para 1.293.063.324,98 € (mil duzentos e noventa e três milhões sessenta e três mil trezentos e vinte e quatro euros e noventa e oito cêntimos), passando a ser representado por 1.456.924.237 (mil quatrocentos e cinquenta e seis milhões novecentas e vinte e quatro mil duzentas e trinta e sete) ações ordinárias, escriturais, nominativas e sem valor nominal, artigo 4 n.º1 dos Estatutos. As novas ações emitidas foram admitidas à negociação no mercado regulamentado da *Euronext* – Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A..

O *CaixaBank*, maior accionista do BPI, com uma posição de 44.1% do Capital do BPI, divulga a 17 de fevereiro de 2015, através da publicação de um anúncio preliminar, a sua intenção de lançamento de uma oferta pública geral e voluntária sobre a totalidade do capital do Banco, com a contrapartida de 1.329 € por ação e que incluía as seguintes duas condições:

- Eliminação de qualquer limite à contagem dos votos de qualquer acionista, em assembleia geral, estabelecido no artigo 12, n.º.4 dos Estatutos;
- Aquisição de um mínimo de 5.9% das ações, de modo a poder deter 50% do capital social.

Em relação à qual se pronunciou o Conselho de Administração em 5 de março, considerando que o preço 1.329 € por ação oferecido pelo *Caixabank* não refletia o valor do BPI, pelo que não recomendou aos seus acionistas que aceitassem aquela oferta. Em 17 de junho, em Assembleia Geral, a *Santoro Finance*, segundo acionista do Banco, votou contra uma proposta, por si própria apresentada, no sentido da eliminação estatutária do limite de votos (“blindagem”) e conseguiu, precisamente através desse limite, inviabilizar uma das condições da OPA, anunciando o *CaixaBank*, no dia seguinte, a sua desistência. A 30 de setembro, o Conselho de Administração aprovou um projeto de cisão simples do BPI, autonomizando-o do BFA, para pôr termo à ultrapassagem do limite dos grandes riscos, que o BCE pretendia ver solucionada até abril de 2016. A 3 de janeiro de 2016, como solução alternativa à cisão, a *Unitel*, acionista do BFA com 49.9%, propôs-se comprar 10% das ações do BFA por 140 milhões de euros, proposta rejeitada pelo Conselho de Administração do BPI por

unanimidade. A 4 de fevereiro de 2016, com dois votos contra, o Conselho de Administração do BPI decidiu apresentar à Assembleia Geral, em data oportuna, uma proposta de eliminação do limite de votos estatutário. No dia seguinte, realizou-se a Assembleia Geral convocada cerca de um mês antes para se pronunciar sobre a proposta de cisão, que obteve 63,08% dos votos a favor, mas acabou por ser rejeitada pela oposição da *Santoro Finance*, tendo funcionado uma vez mais o efeito de “blindagem”. Com o objetivo de encontrar uma alternativa ao projeto de cisão, que teria permitido acomodar as exigências do BCE quanto ao limite dos grandes riscos, iniciou-se no mês de março de 2016 um processo de negociação entre os acionistas *CaixaBank* e *Santoro Finance*, que não estava ainda concluído no momento do fecho e aprovação do Relatório de Contas 2015. No dia 10 de abril de 2016, o Banco BPI torna público ter sido informado pelo *CaixaBank, S.A.* e pela *Santoro Finance-Prestação de Serviços, S.A.* que encerraram com sucesso as negociações em que se envolveram para encontrar uma solução de incumprimento pelo Banco BPI do limite de grandes riscos. Em setembro de 2016, a CMVM decide que o CaixaBank terá que alterar os termos da OPA BPI em conformidade com o regime das ofertas obrigatórias previsto nos artigos 187º e seguintes do Código dos Valores Mobiliários. Em janeiro de 2017, concretizou-se a transmissão, a favor da Unitel, S.A. , de uma participação social representativa de 2% do capital social e direitos de voto do Banco Fomento Angola, S.A. o que conduzirá a que as participações do BPI e da Unitel no capital social do BFA passem a ser, respetivamente, de 48,1% e de 51,9% (2016-B).

Tabela 2- Quadro dos Acionistas após a OPA

Acionista	Número de Ações Detidas	% do Capital Detido
CaixaBank, S.A.	1 231 250 696	84,510%
Allianz SE	122 744 370	8,425%

Fonte: Elaboração própria

A 8 de fevereiro foram apresentados os resultados da Oferta Pública de Aquisição do CaixaBank S.A. sobre as ações do Banco BPI, S.A. onde atualmente os principais acionistas com posições superiores a 2% são o CaixaBank com 84,510%, representadas por 1.231.250.696 ações e a Allianz SE com 8,425%, representadas por 122.744.370 ações. Passando de 5 acionistas com participações superiores a 2% em 2011 para 2 acionistas em 2017 (Tabela 2).

1.6. Responsabilidade Social

A responsabilidade social do BPI é como um conjunto de deveres e obrigações da instituição em relação à comunidade em que está integrada e aos grupos de interesses específicos que dependem da sua atividade: Clientes, Acionistas, Colaboradores e Investidores. Assim, a responsabilidade social faz-se em múltiplas dimensões, como por exemplo, o cumprimento do normativo, a observância das normas de conduta própria, a política de governo e a respetiva execução e a inserção na vida da sociedade e o apoio às suas iniciativas. O BPI Capacitar é um exemplo de responsabilidade social que tem por missão a promoção da melhoria da qualidade de vida e a integração social das pessoas com deficiência ou incapacidade permanente. Em 2015, registou 277 candidaturas, o maior número de todas as edições e atribuiu um donativo total de 700 mil euros, mais 200 mil euros do que edições anteriores. Foram distinguidas 25 instituições. O 1º prémio foi entregue à BIPP – Soluções para a Deficiência (Figura 2), com um projeto destinado a criar emprego sustentável para jovens com deficiência e a garantir o seu reconhecimento como força ativa de trabalho. Através da criação de estágios e empregos remunerados na área da agricultura, traduziu-se num modelo inovador, replicável e de grande valor ambiental. De acordo com Fernando Ulrich, presidente do BPI, “As pessoas com deficiência são um dos segmentos mais vulneráveis da nossa sociedade e que necessitam de toda a nossa atenção. Com este prémio pretendemos distinguir e dar a conhecer o trabalho notável que centenas de instituições fazem, diariamente, na luta pela inclusão social e pela melhoria da qualidade de vida destas pessoas. O facto de em 2015 reforçarmos este prémio, com uma doação adicional de 200 mil euros, é sinal do compromisso do BPI com esta causa”.



Figura 2-BPI Capacitar

Fonte: www.bancobpi.pt

1.7. Revisor Oficial de Contas

Nos acordos para revisão/auditoria, o BPI mantém contrato com a *Deloitte & Associados, SROC, S.A.* (Figura 3), que é quem presta serviços de auditoria, consultoria, assessoria fiscal e assistência contabilística, de acordo com as normas técnicas, os princípios de ética e deontologia. É através das seguintes entidades separadas legalmente e distintas, subsidiárias afiliadas da *Deloitte & Associados, SROC S.A.*, que os serviços referidos são efetuados:

- *Deloitte & Associados, SROC S.A.* – serviços de auditoria, consultoria fiscal e gestão de risco;
- *Deloitte Consultores, S.A.* – serviços de consultadoria de negócios e de gestão e corporate finance;
- SGG – Serviços Gerais de Gestão, S.A. – serviços de *outsourcing* nas áreas de contabilidade administrativas e consultadoria geral nas mesmas áreas.

A *Deloitte* tem escritórios em Lisboa e Porto e conta com cerca de 1.800 profissionais que assumem diariamente um compromisso com excelência e para além de Portugal, presta serviços em Angola, em Cabo Verde e em São Tomé e Príncipe.

The logo for Deloitte, featuring the word 'Deloitte' in a bold, blue, sans-serif font, followed by a small green circle.

Figura 3-SROC BPI

Fonte: commons.wikipedia.or

2. Produtos e Serviços

2.1. Enquadramento

Este capítulo pretende dar a conhecer a oferta comercial do BPI, à qual é essência do trabalho dos Colaboradores dos balcões do BPI. O Banco BPI coloca ao dispor do cliente uma vasta gama de produtos e serviços bancários. Os produtos e serviços vão ser descritos de uma forma breve.

Os produtos e serviços com que lidei ao longo do meu estágio estão mencionados de seguida e são esses que vou retratar. A pesquisa elaborada para a obtenção da informação encontra-se no *site* da instituição do Banco BPI (2017).

2.2. Serviços BPI

O BPI disponibiliza um conjunto de serviços que permite ao cliente aceder à sua conta e realizar um conjunto alargado de operações bancárias. Tudo isto de forma simples, rápida e segura, 24 horas por dia, 7 dias por semana (Anexo 1). O banco em toda a parte, a toda a hora.

2.2.1. Zonas Automáticas

As zonas Automáticas BPI permitem a realização de um conjunto de operações, nomeadamente o depósito de notas e cheques, de forma fácil, cómoda e segura.

Os serviços disponíveis nas zonas Automáticas BPI são:

- Depósitos de notas e de cheques;
- Levantamentos e consultas;
- Pagamentos;
- Débitos diretos;
- Transferências (entre contas BPI e para outros Bancos);
- Requisições de cheques;
- Alteração do código secreto do seu cartão multibanco;
- Serviços MBNet;
- Ativação do serviço MB PHONE.

2.2.2. BPI Direto

O BPI Direto é o serviço de atendimento telefónico do BPI que permite realizar de uma forma simples e rápida, as operações bancárias, servindo para que o cliente tenha um relacionamento corrente com o banco, a partir de casa ou do emprego, evitando assim deslocações ao banco. Este permite aos clientes realizarem consultas, efetuarem pedidos e operações e apresentarem as suas sugestões e reclamações. É considerado um atendimento realizado pelo sistema automático, onde se insere o número de adesão e o pin do cliente, através das teclas do telefone. No sistema automático as ações disponíveis são ditadas por uma voz gravada, sendo a sua seleção feita pelas teclas do telefone. Ao premir a tecla 9 passa para o atendimento personalizado, por um Assistente do BPI Direto.

A grande maioria das operações realizadas no BPI Direto é gratuita, bem como a sua adesão. O custo de chamada é de 0.10€/minuto a partir da rede fixa e de 0.25€/minuto a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor. O número a contactar é o 707 020 500.

2.2.3. BPI Net

O BPI Net é o Serviço de Homebanking do BPI, destinado a Particulares, Empresários e Negócios que permite aceder ao Banco de uma forma simples e segura, através de um computador com ligação à Internet, 24 horas por dia, 365 dias por ano.

É um Serviço de fácil utilização, apresentando um conjunto de ecrãs extremamente simples que permitem aceder às suas Contas, aplicações e créditos e realizar um conjunto alargado de operações bancárias.

O BPI Net permite efetuar um vasto leque de operações bancárias, tais como:

- Consultas de Saldos, Movimentos e NIB;
- Exportação de Movimentos para Excel;
- Transferências Nacionais e para o Estrangeiro;
- Criação de Lista de Beneficiários para Transferências;
- Pagamentos de Serviços (incluindo Carregamento de telemóveis);
- Pagamentos ao Estado (IRS, IRC, IVA, Imposto do Selo, entre outros);

- Agenda de Pagamentos (com ou sem periodicidade);
- Avisos de Transferência e Pagamentos agendados por e-mail e SMS;
- Requisição e Cancelamento de Cheques;
- Ativação, consulta de Extrato e Operações de Cartões;
- Aplicações Financeiras;
- Operações de Bolsa.

2.2.4. BPI App's

Com as aplicações BPI é possível aceder, gratuitamente, ao Banco e realizar um conjunto de operações bancárias de forma simples, rápida e segura, bastando ter um smartphone (iPhone 4 ou mais recente com IOS 7.0 ou superior / Android 4.03 ou superior), sendo possível descarregar na App Store ou no Google Play as quatro App's do BPI:

- **BPI App** – Com esta aplicação (Figura 4) os Clientes BPI que sejam utilizadores do BPI Net podem aceder de forma imediata aos saldos das suas contas e cartões, consultar movimentos ou a posição integrada, entre outras;



Figura 4 – BPI APP

Fonte: www.bancobpi.pt

- **BPI Empresas**- Com esta aplicação (Figura 5) é possível autorizar Operações, realizar Consultas, Transferências e Pagamentos ou localizar os serviços BPI mais próximos (Anexo 2).



Figura 5- BPI Empresas

Fonte: www.bancobpi.pt

- **BPI Prémio** - Com esta aplicação (Figura 6), os titulares do Cartão BPI Prémio que sejam utilizadores do BPI Net ou do serviço de Homebanking BPI Prémio podem realizar um conjunto de funcionalidades relacionadas com a utilização deste cartão, de uma forma simples, rápida e segura.



Figura 6- BPI Prémio

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Aqui Portugal** - Com a App Aqui Portugal (Figura 7) é possível encontrar ‘spots’ portugueses em todo o mundo, contactar portugueses residentes no estrangeiro, desafiar os seus conhecimentos no Joga Portugal e aceder às últimas notícias de Portugal.



Figura 7- Aqui Portugal

Fonte: www.bancobpi.pt

2.3. Produtos

O BPI oferece uma gama extensa de produtos com diferentes características em prol das necessidades dos clientes. Serão apresentados alguns produtos, onde os depositantes têm à sua escolha produtos baseados na gestão para o dia-a-dia, poupança e investimento, crédito, proteção e segurança.

Entre as contas do BPI temos as contas a prazo onde o depositante poderá ter algum rendimento subjacente ao capital investido e temos as contas poupança que permitem ao depositante poupar, em busca de uma segurança para o futuro (Anexo 3).

2.3.1. Contas à Ordem

A conta de depósitos à ordem, representa a modalidade de depósito na qual o banco fica obrigado a restituir a qualquer momento o dinheiro que o cliente lhe confiou. Esta restituição é de natureza irregular. Isto é, o banco não fica obrigado a restituir o dinheiro depositado, mas sim uma quantia de valor equivalente. A única garantia que temos é que o dinheiro irá ser depositado na nossa conta (e é dinheiro eletrónico). A principal característica é a gestão do dia-a-dia, flexibilidade de movimentação e acessos a diversos produtos e serviços.

Este tipo de Conta materializa-se mediante o preenchimento da ficha de assinaturas que o banco disponibiliza para esse efeito. Esta ficha representa um contrato entre duas partes: o banco e o cliente. Em anexo à referida ficha surgem as condições gerais de abertura de conta, onde o cliente deve possuir personalidade jurídica e ser titular de direitos e obrigações. Na ficha de abertura de conta, a documentação obrigatória a ser apresentada e respetivos formatos, é a prevista e regulada pelos avisos 11/2005 e 02/2007 do Banco de Portugal para a abertura de contas de depósito bancário e atualização de dados de Clientes.

Assim, os documentos necessários (Anexo 4) são os seguintes, consoante a situação:

Pessoas Singulares Residentes Em Portugal:

- **Documento de Identificação Pessoal** – Um dos seguintes documentos, emitidos por autoridade pública e competente, contendo fotografia e assinatura:

- Bilhete de Identidade (civil ou militar);
 - Cartão de Cidadão;
 - Passaporte ou documento que o substitua nos termos da Lei Portuguesa;
 - Autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal;
 - Certidão de nascimento no caso de menores representados.
- **Documento de Identificação Fiscal** – Um dos seguintes documentos, emitidos por autoridade pública e competente:
- Cartão de Contribuinte;
 - Cartão de Cidadão;
 - Ou Título de Residência (modelo uniforme), cópia certificada ou documento público onde conste o número fiscal do contribuinte.
- **Comprovativo de Morada** – Caso a morada fiscal e morada permanente sejam coincidentes, deverá ser apresentado um dos seguintes documentos:
- Documento emitido pela Autoridade Tributária (AT) (por exemplo: Declaração de Residência Fiscal, nota de liquidação de Imposto Sobre o Rendimento Singular (IRS), nota de liquidação de Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI), emissão de pagamento de Imposto Único de Circulação (IUC), entre outros), que poderá ser acedido a partir do site desta entidade.
- O comprovativo de morada fiscal deverá também considerar um dos documentos acima indicados emitidos pela AT.

No caso de ser necessário somente comprovar a morada permanente ou outras, quando diferentes da morada fiscal, deverá ser apresentado um dos seguintes documentos:

- Recibo (água, luz, gás, telefone ou outro considerado idóneo e suficiente);
- Carta de condução;
- Certidão da junta de freguesia;
- Certidão da conservatória do registo comercial;
- Nota de liquidação de IRS;
- Documento da administração fiscal.

- **Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal¹** – Original ou cópia certificada de um dos seguintes documentos:
 - Recibo de vencimento;
 - Recibo de vencimento ou cartão de ordem profissional, emitido pela Entidade Patronal, contendo nome da entidade patronal, nome do titular, vínculo laboral, data de emissão/validade e profissão;
 - Declaração da entidade patronal.

Pessoas Singulares Não Residentes em Portugal:

- **Documento de Identificação Pessoal** - Um dos seguintes documentos, emitidos por autoridade pública e competente, contendo fotografia e assinatura:
 - Passaporte ou documento de identificação equivalente;
 - Cartão de identidade oficial do país de origem (no caso de cidadãos residentes nos países fora do espaço da União Europeia), bem como, para os residentes nos EUA, "*Green Card*" ou "Visto de Trabalho";
 - Certidão de nascimento no caso de menores representados.
 -
- **Documento de Identificação Fiscal** - Um dos seguintes documentos, emitidos por autoridade pública e competente:
 - Cartão de Contribuinte Estrangeiro ou, no caso de residentes nos EUA o "*Social Security Number*";
 - Número de Identificação Fiscal não residente (NIF provisório) ou Número de Identificação Fiscal de Contribuinte Especial.
- **Comprovativo de Morada no País de Origem** - Documento de liquidação de impostos emitido pela autoridade fiscal do país de residência.
- **Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal²** – Original ou cópia certificada de um dos seguintes documentos:

¹ Documentação não aplicável em situações de desemprego, domésticas, estudantes e reformados

- Recibo de vencimento;
- Recibo de vencimento ou cartão de ordem profissional, emitido pela Entidade Patronal, contendo nome da entidade patronal, nome do titular, vínculo laboral, data de emissão/validade e profissão;
- Declaração da entidade patronal.

2.3.1.1. Conta Júnior

A Conta à Ordem dos mais jovens (Figura 8), que tem como objetivo a constituição das suas primeiras poupanças, é uma conta exclusivamente titulada por pessoa singular menor, com idade compreendida entre os 0 e os 12 anos (inclusive), representada pelo (s) seu (s) Representante (s) Legal (Legais).

A movimentação desta conta pelo menor terá de ser sempre feita através do seu Representante Legal. Está inibida a atribuição de Cheques e de Cartões (débito e crédito). Poderá ser movimentada por talão de levantamento no Balcão, depósito de cheques ou através de transferências a débito e a crédito. O Montante mínimo de abertura é de 25 €. O cliente é migrado automaticamente para a Conta Jovem 13-25 anos, no final do mês em que o 1º titular complete 13 anos de idade, passando-se a aplicar as despesas e comissões que constam do Preçário do Banco para este tipo de contas.



Figura 8-Conta júnior
Fonte: www.bancobpi.pt

² Documentação não aplicável em situações de desemprego, domésticas, estudantes e reformados

2.3.1.2. Conta Jovem 13-25 anos

A Conta à Ordem que oferece diversas vantagens e benefícios aos Jovens com idade entre os 13 e os 25 anos. As vantagens inerentes a este tipo de conta são que para além de o montante mínimo de Abertura de Conta ser reduzido (25 €), fica isento de Comissões de Manutenção e possui uma Flexibilidade de movimentação. Tem como benefícios:

- Acesso ao Cartão de Débito BPI *Electron*;
- Acesso à oferta de Cartões de Crédito Visa Internacional do Banco, para maiores de 18 anos, que permite utilizar o Serviço *MBNet* para pagamentos na Internet com total segurança;
- Domiciliação gratuita de pagamentos periódicos; Adesão gratuita ao BPI *Net*, e às APPs BPI, para maiores de 18 anos, serviços que permitem realizar consultas e outras operações bancárias sem deslocação ao Balcão;
- Acesso a soluções de Crédito Formação com taxa de juro competitiva, montantes e prazos alargados e a possibilidade de optar por um período de carência de capital de juros;
- Acesso às soluções de Crédito Pessoal Financiamento Automóvel, com taxas reduzidas, flexibilidade no prazo e entrada inicial, e ainda, um excelente pacote de seguros opcionais.

Esta conta divide-se em dois espaços temporais em que:

1. Dos 13 aos 17 anos: A Conta exclusivamente titulada por pessoa singular menor, compreendida entre os 13 e os 17 anos (inclusive), representada pelo (s) seu (s) Representante (s) Legal (Legais);
2. Dos 18 aos 25 anos: O 1º Titular da Conta tem que ter idade compreendida entre os 18 e os 25 anos (inclusive).

A movimentação desta Conta pode ser feita através de:

- Cartão de Débito;
- Cartão de Crédito (para maiores de 18 anos);
- Cheques (para maiores de 18 anos);
- Transferências;
- Acesso ao BPI Direto/BPI Net caso a idade e as condições de movimentação da Conta o permitam;
- Enquanto o Titular da conta for Menor, a movimentação terá de ser feita através do seu Representante Legal.

O Cliente é migrado automaticamente para uma Conta à Ordem Não Remunerada, no início do mês em que o 1º titular completa 26 anos de idade, com data de início igual ao dia em que faz 26 anos, passando-se a aplicar as despesas e comissões que constam do Preçário do Banco.

2.3.1.3. Conta em Moeda Estrangeira

É uma conta de acesso genérico por parte de todos os Clientes (Particulares, ENI's e Empresas) que sejam, simultaneamente, titulares de uma Conta DO em Euros. A conta à Ordem em Moeda Estrangeira está disponível em diferentes Moedas Estrangeiras (Tabela 3):

Dólar dos E.U.A	USD	Iene	JPY
Franco Suíço	CHF	Dólar Australiano	AUD
Libra Esterlina	GBP	Coroa Norueguesa	NOK
Dólar Canadiano	CAD	Coroa Dinamarquesa	DKK
Rand da África do Sul	ZAR	Coroa Sueca	SEK
Dólar de Hong kong	HKD	Pataca	MOP
Dólar da Nova Zelândia	NZD	Zloty	PNL
Dólar de Singapura	SGD		

Tabela 3- Moeda Estrangeira

Fonte: Elaboração própria

Os meios de movimentação são os seguintes:

- Transferências a débito e a crédito;
- Movimentos a débito e a crédito num Balcão BPI;
- Acesso ao BPI Direto/BPI Net ou ao BPI Net Empresas, caso as condições de movimentação de Conta o permitam.

Não permite atribuição de módulos de Cheques ou Cartões de débito e crédito.

2.3.1.4. Conta de Serviços Mínimos Bancários

De acordo com o Banco de Portugal (2016 B), os cidadãos têm direito a adquirir um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a um custo reduzido, nomeadamente a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do respetivo cartão de débito.

Estes serviços, designados por “Serviços Mínimos Bancários”, devem ser prestados por todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos do público, ou seja, o Banco BPI é aderente deste produto.

Quem tem acesso a este tipo de conta?

- Pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem;
- Não ser Titular de contas de depósito ou deter uma única conta de depósito à ordem que possa ser convertida em conta de serviços mínimos bancários, excepto se a conta de serviços mínimos bancários a abrir ou converter tiver como co-titular uma pessoa singular com mais de 65 anos ou um dependente de terceiros.

A Conta de Serviços Mínimos Bancários BPI é uma conta que permite ter acesso às principais operações associadas a uma conta à ordem, nomeadamente a depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências interbancárias nacionais, garantindo, ainda, o acesso ao serviço de *homebanking*.

Esta conta não está sujeita a um montante mínimo de abertura e não é remunerada.

As comissões e despesas associadas à prestação de serviços mínimos bancários não poderão exceder o montante anual equivalente a 1% da do salário mínimo nacional, ou seja, 5,30 euros de acordo com o salário mínimo nacional de 2016.

Tem por base o protocolo celebrado a 27 de novembro de 2012, com o Governo Português e o Banco de Portugal, referente ao sistema de acesso aos Serviços Mínimos Bancários, regulamentado pelo Decreto-Lei nº 27-C/2000, de 10 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei 225/12, de 17 de outubro.

2.3.1.5. Conta Base BPI

É a Conta que permite o acesso a um conjunto de produtos e serviços bancários, mediante o pagamento de uma comissão de manutenção mensal no valor 6,25 € (acresce 4% de Imposto do Selo), com as seguintes ofertas:

- Isenção de anuidade de um Cartão de Débito para um Titular;
- Isenção de Comissão de Transferências Interbancárias Nacionais, realizadas em qualquer canal do Banco;
- Isenção de Comissão de Levantamento ao Balcão, limitado a 3 levantamentos mensais gratuitos;
- Pagamentos de Bens e Serviços;
- Débitos Diretos;
- Acesso aos serviços BPI Net, BPI Direto e APPs BPI.

No caso de utilização e contratação de produtos e serviços não incluídos na Conta Base BPI, incluindo meios de movimentação da Conta Base, nomeadamente cheques ou cartões adicionais, serão devidas as comissões previstas no preçário a cada momento em vigor no Banco BPI. O montante mínimo de abertura é de 100 €.

Quem pode aceder a este tipo de conta?

- Clientes Pessoas Singulares, maiores de idade, residentes e não residentes.

Exclui-se a sua utilização por ENI's ou Profissionais Liberais como suporte à sua atividade profissional.

A Conta Base pode ser movimentada através de:

- Depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais, com recurso a, ou utilizando:
- Cartão de Débito;
- Serviço BPI Direto/*Net*;
- Balcões/Agências.

À subscrição da Conta Base corresponderá a atribuição de um único Cartão de Débito. Se o cliente vier a subscrever cartões de débito adicionais, essa subscrição/contratação ficará sujeita à cobrança autónoma dos respetivos montantes de comissões e despesas, de acordo com o estabelecido no preçário do banco. Os levantamentos efetuados em qualquer Balcão/Agência do banco sem o recurso a caixas automáticas estão limitados a 3 movimentos mensais gratuitos. A efetivação de mais levantamentos nas mesmas condições será sujeita à cobrança autónoma dos montantes de comissões e despesas, de acordo com o estabelecido no preçário do banco.

2.3.1.6. Conta Ordenado BPI

A Conta Ordenado BPI³ é uma Conta de Depósitos à Ordem para a domiciliação do ordenado, ou reforma, que permite acesso a um conjunto de vantagens exclusivas:

- Acesso a um descoberto até 100% do valor líquido do ordenado ou pensão (TAEG 12,3%)⁴;
- Isenção da comissão de manutenção;
- Isenção da 1ª anuidade do cartão de débito para 2 titulares e do cartão BPI (TAEG 16,3%)⁵ no valor de 15 €;
- Oferta de um Seguro de Responsabilidade Civil, de acordo com as Condições Gerais em vigor.

³ Exclusiva para pessoas singulares que afirmam com carácter de estabilidade um ordenado líquido mensal igual ou superior a EUR 500, ou EUR 750 em conjunto com o cônjuge, ou reforma líquida mensal igual ou superior a EUR 250, ou EUR 375 em conjunto com cônjuge.

⁴ TAEG calculada para uma utilização de crédito de EUR 1.500, pelo prazo de 3 meses e uma Taxa Anual Nominal (TAN) de 10%, incluindo os impostos legais em vigor. Atribuição de facilidade de descoberto sujeita a aprovação BPI.

⁵ A TAEG é calculada para um exemplo de crédito de EUR 1.500 para o Cartão BPI, para a taxa anual nominal de 13,9%, anuidade referida e um prazo de reembolso de 12 meses. A taxa de juro é calculada com base em 360 dias, sem arredondamento. Atribuição do cartão sujeita a aprovação pelo BPI.

2.3.1.7. Transferências

As transferências bancárias são instrumentos utilizados hoje em dia, por diversas entidades (particulares ou empresas) para efetuar pagamentos de bens e serviços, a pessoas que não se encontra fisicamente presente. Este instrumento de pagamento permite:

- Efetuar a movimentação de fundos entre contas de depósitos, a débito e a crédito, de forma fácil, segura, cómoda e rápida;
- Realizar de imediato ou agendar as transferências definidas pelo cliente, à data e pelo montante escolhido, para o beneficiário, que pode adicionar à lista de beneficiários frequentes.

Para enviar dinheiro com segurança e rapidez para qualquer local do mundo, o BPI disponibiliza o serviço de transferências internacionais.

De Portugal para:

Para Qualquer local do Mundo

2.3.1.7.1. Western Union

A *Western Union* é líder mundial de transferências internacionais pela sua dispersão geográfica e capacidade de fazer chegar dinheiro a qualquer local do mundo, em minutos, e com elevada segurança. Este serviço destina-se exclusivamente a particulares (ordenador e beneficiário com identificação válida), quer sejam ou não Clientes BPI.

Para maior comodidade pode-se também recorrer ao serviço "*Direct to Bank*" que permite através de uma forma segura e rápida o envio de fundos diretamente para a conta bancária do beneficiário. Este serviço está disponível apenas para alguns países, tendo sido recentemente disponibilizado para o Brasil.

O Banco BPI e a *Western Union* desaconselham a utilização deste serviço para envio de dinheiro para pagamento de bens e/ou serviços adquiridos através da Internet, não se responsabilizando pela entrega dos mesmos.

Para a Zona Euro

O BPI disponibiliza um serviço de transferências que permite enviar dinheiro para qualquer um dos países do espaço SEPA⁶, como se faz em Portugal, de uma forma:

- **Simples:**
 - Recorrendo a qualquer Balcão ou Centro de Investimento BPI, acedendo ao BPI Net em www.bpinet.pt;
 - Facultando os dados do beneficiário, nomeadamente o nome e endereço completo e o número de conta/*IBAN*;
 - O valor da transferência é automaticamente debitado na sua conta.
- **Seguro:** O processo de transferências é totalmente tratado por instituições bancárias, sem outros intermediários.
- **Económico:** Comissões competitivas. Este serviço está disponível com o mesmo preço das transferências domésticas.

Para Moçambique

O BPI, em parceria com o BCI, disponibiliza um novo serviço de Transferências para Moçambique. Com este serviço é possível enviar dinheiro para Moçambique, com toda a rapidez e segurança, a um preço fixo, independentemente do montante que queira transferir.

Caso se trate de um Cliente BPI e pretenda efetuar uma transferência para o BCI, este pode fazê-lo em Euros ou Dólares Americanos, por apenas 12,50 € em qualquer Balcão ou por 10 € caso seja aderente no BPI Net e BPI Direto. Tratando-se da primeira ordem recebida na conta de um beneficiário, à data do crédito acresce 1 dia, mantendo a mesma data-valor.

⁶ Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha (incluindo Ilhas Canárias, Ceuta e Melilla), Estónia, Finlândia (inclui Ilha Åland), França (inclui territórios ultramarinos, Guiana Francesa, Guadalupe, Martinica, Mayotte, Reunião, San Bartolomeu, San Martin, San Pierre e Miquelon), Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal (incluindo Açores e Madeira), Reino Unido (inclui Gibraltar, Ilha de Man, Jersey e Guernsey), República Checa, Roménia e Suécia.

Para Angola

O BPI, em parceria com o Banco de Fomento Angola (BFA), disponibiliza um novo serviço de Transferências para Angola.

Com este serviço é possível enviar dinheiro para Angola, com toda a rapidez e segurança, a um preço fixo, independentemente do montante a transferir.

Caso se trate de um Cliente BPI que pretende efetuar uma transferência para um beneficiário com conta no Banco de Fomento Angola (BFA), em Euros ou Dólares Americanos, este poderá fazê-lo por €7,50. Dependendo da necessidade de operação cambial e da hora a que solicitar a transferência, o dinheiro estará disponível na conta do beneficiário, no BFA, no prazo de 1 a 3 dias úteis depois.

Para fora da Zona Euro

O BPI disponibiliza um serviço de transferências que permite enviar dinheiro para qualquer parte do mundo, mesmo que a moeda seja diferente do Euro, de forma fácil, segura e económica. Basta facultar os dados do beneficiário, nomeadamente o nome e endereço completo, o número de conta/*IBAN* e o endereço *Swift/BIC* do banco.

2.4. Poupar e Investir

2.4.1. Contas Poupança

Uma gestão responsável e equilibrada das finanças pessoais envolve destinar uma parte dos rendimentos à poupança.

Uma poupança regular permite constituir um fundo de emergência para acomodar o impacto financeiro de uma situação imprevista, tal como o desemprego, um acidente, doença ou despesa inesperada.

A constituição de uma poupança pode ter como objetivo planear a compra de bens ou serviços ou realizar um projeto, como seja fazer uma viagem, comprar um carro, uma casa, financiar estudos ou iniciar um negócio.

Fazer uma gestão financeira equilibrada ao longo da vida passa ainda por destinar uma componente da poupança à constituição de um complemento de reforma.

Tão importante como definir a quantia a colocar regularmente de lado é conhecer as regras para um investimento responsável.

É fundamental que se escolham aplicações financeiras adequadas aos objetivos definidos, que não se assumam riscos indesejados e que a rentabilidade esperada se ajuste às expetativas.

Em relação aos Montantes são iguais em todos os tipos de conta no que toca à poupança:

- Mínimo de constituição: 25 €;
- Mínimo de reforço: 1 €;
- Mínimo de manutenção: 25 €.

A diferença nestes produtos está nas condições de acessos, modalidade, mobilização antecipada, regime fiscal e outras condições.

2.4.1.1. BPI Poupança Objetivo

Permite personalizar a conta definindo um nome para o Objetivo, como BPI Poupança Férias, BPI Poupança Educação ou BPI Poupança Obras.

Com esta conta é possível gerir com maior eficiência as poupanças, uma vez que se podem acompanhar a todo o momento o prazo e o montante que ainda faltam para cumprir o objetivo. Basta definir um nome, uma data e um valor para o objetivo, depois é só iniciar a poupança.

Na conta BPI Poupança Objetivo é possível optar por um de vários prazos e o facto de ser renovável ajuda a ajustar o prazo da poupança à data prevista para a concretização do seu objetivo.

2.4.1.2. ABConta

Conta para começar a construir o futuro dos mais pequenos. Crianças com idades inferiores a 18 anos (limite de idade para subscrição/reforço) poderão ter acesso a este tipo de conta. O menor tem que ser o 1º titular da conta. É possível a mobilização antecipada total ou parcial, em qualquer momento, com penalização total dos juros.

2.4.1.3. Conta Poupança Reformado

Esta poupança foi criada para clientes particulares reformados/pensionistas cuja pensão mensal não exceda, no momento da constituição, o triplo do salário mínimo nacional. Trata-se de uma aplicação de risco muito reduzido, com uma remuneração fixa garantida, em regra, idêntica à dos depósitos a prazo. Cada reformado/pensionista apenas pode ser 1º titular de uma Conta Poupança Reformado, na mesma ou em diferentes instituições.

Como restantes titulares da conta, serão apenas admissíveis o cônjuge ou parentes em 1º grau (pais e filhos).

2.4.2. Depósitos a Prazo

Depósito a prazo que permite escolher o período que melhor se adapta às necessidades com flexibilidade no prazo sempre com garantia de capital e de taxa. Estes produtos são para Clientes Particulares Residentes/Não residentes, Emigrantes e Empresas Residentes. O mínimo de constituição é de 250 € ou valor equivalente em Moeda Estrangeira (USD, CAD). A Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) depende do prazo e montante investido (Tabela 4), onde é possível a mobilização antecipada, total ou parcial, em qualquer momento, com penalização dos juros.

O BPI tem ao dispor do cliente vários tipos de depósito a prazo:

- Depósito Especial BPI 1 ano;
- Depósito Especial BPI 2 anos;
- Depósito Especial BPI 3 anos;
- Depósito Valor 4 (exclusivo para Clientes que possuem 4 produtos/serviços BPI);
- Depósito Valor 6 (exclusivo para Clientes que possuem 6 produtos/serviços BPI);
- Depósito BPI Net (exclusivo para o BPI *Net*/BPI Direto e BPI *Net* Empresas com um máximo de constituição de €1.000.000);
- Conta Emigrante.

	Taxa Anual Nominal Bruta		
	DP 1 ano	DP 2 anos	DP 3 anos
EUR	0,05%	0,05%	0,15%
USD	1,30%	1,45%	1,60%
CAD	0,85%	1,00%	n.a

Tabela 4- TANB

Fonte: Elaboração própria

Data em vigor: 14-06-2017

2.4.3. Fundos BPI

Instrumento de poupança coletiva orientada para o investimento em todos os ativos dos mercados financeiros. Destacam-se os Fundos de Ações, onde se destina o investimento a ações de empresas cotadas nos diversos mercados bolsistas e em diversas zonas geográficas. São fundos que, pelo seu perfil de risco, conferem um maior potencial de rentabilidade a médio e longo prazo.

2.4.4. Seguros de Capitalização

Os seguros de capitalização funcionam de uma forma semelhante a um fundo de investimento, mas com algumas diferenças, que são essencialmente fiscais. Um seguro de capitalização não é mais do que um plano de capitalização de poupanças que pode ser utilizado conforme os objetivos e estilo de investimento. Há seguros de capitalização mais agressivos, que investem parte importante do capital em ações e seguros mais defensivos que apostam em obrigações.

Uma vez que são comercializados sob a forma de um seguro, é-lhes aplicada a mesma fiscalidade dos seguros de vida. Tal como nos fundos, aqui também existem comissões de subscrição, gestão e resgate, que devem ser cuidadosamente analisadas antes de investir.

Entre os demais produtos destaca-se o BPI Multi-Soluções que tem como objetivo permitir aos clientes BPI, a partir de 1.000 €, o acesso a dois fundos autónomos que correspondem a dois perfis de investimento distintos, Moderado e Dinâmico (Ações) e o BPI Novo Aforro Familiar onde constitui uma poupança com garantia de capital e visa proporcionar ao segurado o estabelecimento de uma aplicação de médio/longo prazo, com a possibilidade de entregas pontuais.

2.4.5. Planos Poupança Reforma

Os Planos Poupança Reforma (PPR) são planos de poupança de médio/longo prazo, que poderão contribuir para financiar um complemento de reforma e simultaneamente fazer face a situações de necessidade, nomeadamente: desemprego de longa duração, incapacidade permanente para o trabalho e doença grave. No que toca às características que os PPR possuem, estes podem ser geridos por 3 categorias de empresas: Seguradoras (BPI Reforma Aforro PPR), Sociedades Gestoras de Fundos de Pensão (Fundos de Pensões BPI vida PPR) e Sociedades Gestoras de Fundos de Investimento Mobiliário (BPI Reforma Investimento PPR, BPI Reforma Ações PPR, BPI Reforma Segura PPR).

2.5. Cartões

Os cartões bancários são instrumentos de pagamento que podem ser classificados em três tipos, de acordo com a função principal que desempenham e a forma como os valores são movimentados:

- Cartão de débito;
- Cartão de crédito;
- Cartão pré-pago.

Os cartões que apresentam uma única função (débito, crédito ou pré-pago) são cartões puros ou simples. Os que combinam funções de débito e de crédito denominam-se cartões duais ou mistos.

Os custos associados à emissão e utilização dos cartões (juros, anuidades e outras comissões) devem constar do preço da instituição.

2.5.1. Crédito

O cartão de crédito tem associado um limite máximo de crédito (plafond) previamente estabelecido. Quando o cartão é utilizado, o titular beneficia de um crédito concedido pela instituição de crédito. A data-limite para o pagamento do montante utilizado é acordada previamente, entre o cliente e a instituição de crédito. A modalidade de pagamento também é acordada entre as partes. Se o cliente optar pela modalidade de pagamento a 100%, paga a totalidade do montante em dívida até à data-limite e não fica sujeito ao pagamento de juros. Se o cliente optar por uma modalidade de pagamento parcial, são aplicados juros ao montante não pago. O cartão de crédito permite efetuar pagamentos de bens e serviços e levantar dinheiro a crédito, aos balcões dos bancos ou nas máquinas ATM (operação de cash advance). A utilização do cartão de crédito em operações de cash advance realiza-se usualmente dentro do limite máximo de crédito (plafond) atribuído ao cartão, mas implica a cobrança de comissões pela obtenção dos fundos (geralmente um valor fixo por operação e uma percentagem sobre o montante disponibilizado) e pode envolver a cobrança de juros.

As condições gerais de utilização do cartão de crédito, incluindo a possibilidade de realizar operações de *cash advance*, devem estar refletidas no respetivo contrato de adesão. A maioria de cartões de crédito tem forma e tamanhos padronizados, como especificado pelo padrão da ISO 7810.

2.5.1.1. Cartão BPI

O BPI criou o Cartão BPI (Figura 9), um Cartão de Crédito e Débito da rede Visa que proporciona o acesso a um conjunto alargado de vantagens.



Figura 9 - Cartão BPI

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.1.2. BPI Prémio

O Cartão BPI Prémio (Figura 10) é aceite em milhões de estabelecimentos em todo o mundo, permitindo realizar todas as suas compras com desconto. Pagando com o Cartão BPI Prémio, os descontos são automaticamente acumulados e, quando atingem o valor de 10 €, são convertidos em Cheques BPI Prémio. Desde o seu lançamento, o Cartão BPI Prémio já deu mais de 47 milhões de euros em descontos.



Figura 10 - BPI Prémio

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.1.3. FC. Porto

O Cartão FC Porto (Figura 11), emitido pelo Banco BPI, destina-se a todos os Sócios e Simpatizantes do Futebol Clube do Porto (não precisa ser Cliente BPI).



Figura 11 - Cartão F.C.Porto

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.1.4. BPI Campeões

Cartão Oficial da UEFA Champions League. A *MasterCard*®, patrocinadora oficial da UEFA *Champions League*, em parceria com o Cartão BPI Campeões *MasterCard*® (Figura 12), tem para oferecer 9 bilhetes duplos para os jogos das equipas portuguesas que vão ser realizados em Portugal.



Figura 12 - BPI Campeões

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.1.5. BPI Gold

Cartão de Crédito com acesso à conta de Depósitos à Ordem e a um conjunto alargado de vantagens. O Cartão BPI *Gold* (Figura 13) permite efetuar compras e levantamentos a crédito, nas redes Visa e Multibanco. Em Portugal, dá ainda a possibilidade de aceder à Conta Depósitos à Ordem para consultas, levantamentos, pagamentos de Serviços e pagamentos de Baixo Valor. Crédito sem juros até 50 dias.



Figura 13 - BPI Gold

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.1.6. BPI Zoom

O Cartão BPI Zoom (Figura 14) é mais do que um Cartão de Crédito tradicional, porque a taxa de juro é mais baixa e é possível fixar a prestação mensal, evitando assim surpresas no orçamento e os juros são calculados desde o dia em que a transação é registada na Conta-Cartão.



Figura 14 - BPI Zoom

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.2. Débito

O cartão de débito está associado a uma conta de depósito à ordem e permite levantar dinheiro, fazer pagamentos e realizar transferências bancárias, entre outras operações. Quando o cartão é utilizado, a conta de depósito associada é debitada pelo valor correspondente, o que significa que esse valor é subtraído de imediato ao saldo da conta à ordem. O cartão de débito é uma alternativa mais segura e cómoda do que o cheque. O banco oferece três tipos de cartões de débito.

2.5.2.1. BPI Electron

O BPI Electron (Figura 15) é um cartão de débito personalizado, que permite movimentar comodamente a Conta de Depósitos à Ordem em Portugal através das redes Visa e Multibanco e no estrangeiro, através da rede Visa.



Figura 15 - BPI Electron

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.2.2. Cartão AEIST

O BPI, em parceria com a Associação de Estudantes do Instituto Superior Técnico (IST), desenvolveu o Cartão AEIST (Figura 16) que dá acesso a um conjunto alargado de vantagens e descontos, apresentando ainda todas as funcionalidades de um Cartão de Débito Visa *Electron*.



Figura 16 - Cartão AEIST

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.2.3. BPI Universitário

Cartão de débito personalizado (Figura 17), utilizável eletronicamente na rede Visa (em Portugal e no Estrangeiro) e na rede Multibanco (em Portugal), que permite também o acesso a descontos em serviços prestados pela Universidade/AE, bem como pelos seus parceiros.



Figura 17 - BPI Universitário

Fonte: www.bancobpi.pt

2.5.3. Cartões Pré-Pagos

O cartão pré-pago tem disponível um montante que foi pago antecipadamente pelo titular à entidade emitente. Quando é utilizado, o montante disponível reduz-se pelo valor correspondente. Este cartão permite, na maioria dos casos, efetuar pagamentos e levantamentos de dinheiro tal como um cartão de débito.

2.5.3.1. BPI Cash

O Cartão BPI *Cash* é um cartão pré-pago recarregável da Rede Visa para compras do dia-a-dia. Existe maior controlo das despesas, pois permite utilizações apenas até ao limite do saldo previamente carregado no cartão, maior segurança nas compras na Internet, em sítios seguros, pela autenticação através do serviço 3D-Secure (*Verified by Visa*).

2.5.3.2. BPI Cash Virtual

O Cartão BPI *Cash Virtual* é um cartão pré-pago recarregável da rede Visa para as compras na Internet.

2.5.3.3. Pulseira BPI Cash

O BPI, em parceria com a *MoneyToPay*, lançou a primeira pulseira em Portugal para pagamentos com tecnologia *contactless*.

A Pulseira BPI *Cash* (Figura 18) é um meio de pagamento pré-pago *contactless*, da rede Visa, de grande comodidade e rapidez, uma vez que evita a circulação de numerário e cartões, bastando utilizar a pulseira para efetuar pagamentos por aproximação da mesma a Terminais de Pagamento Automático (TPA) equipados com a tecnologia *contactless* (Anexo 5).



Figura 18 - Pulseira BPI Cash

Fonte: www.bancobpi.pt

2.6. Crédito

2.6.1. Crédito Pessoal

Após a decisão sobre a simulação mais adequada, é necessário apresentar a seguinte documentação no balcão BPI:

- Cartão de Cidadão;
- Último recibo de vencimento;
- Declaração de IRS do ano anterior.

Após aprovação do crédito, o dinheiro estará disponível na conta à ordem.

Antes de contratar o crédito, o cliente deve esclarecer todas as dúvidas, ler atentamente o contrato e condições particulares do financiamento e certificar-se de que as prestações estão adequadas ao seu orçamento mensal.

O BPI propõe um crédito para financiar, em excelentes condições, cursos de Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrados e Doutoramentos, em Portugal ou no Estrangeiro, para que não exista a preocupação com pagamento de propinas, despesas com computadores ou material informático ou com outras despesas de educação (viagens, estadias e material didático).

2.6.2. Habitação

O Crédito Habitação BPI apresenta diversas opções de taxa variável e de taxa fixa. Assim, é possível optar pela solução que melhor se adapta à evolução da vida e à forma de pagamento mais conveniente.

Quando se escolhe o Crédito Habitação, não se deve pensar só nos primeiros meses. Deve-se verificar bem todos os custos, desde o primeiro ao último dia, incluindo comissões e seguros. No BPI não é necessário pagar nenhuma comissão de processamento de cada prestação, ou seja, não se paga nenhuma comissão adicional para que a prestação do empréstimo seja debitada automaticamente na sua Conta à Ordem.

2.6.2.1. Serviço de Avaliação de Imóveis

No caso de se querer vender, comprar ou simplesmente saber quanto vale um imóvel, independentemente de ser ou não Cliente, pode-se solicitar o Serviço de Avaliação de Imóveis do BPI.

Este serviço está disponível em termos geográficos, para o Continente, Ilha da Madeira e Ilha de S. Miguel e destina-se a Particulares que desejem avaliar um imóvel para habitação, que não se encontre hipotecado ao Banco BPI, da sua propriedade ou não, e que neste momento não pretendam pedir Crédito Habitação BPI.

2.6.3. Crédito Automóvel

Seja qual for a modalidade escolhida, beneficia-se de taxas fixas e variáveis muito competitivas e disponíveis para ALD, Leasing e Crédito com Reserva de Propriedade.

2.6.3.1. ALD

O Aluguer de Longa Duração é um contrato em que a Locadora cede a utilização da viatura mediante o pagamento de um aluguer mensal. Oferece mensalidades muito competitivas e permite ajustar as condições de financiamento à medida das necessidades.

2.6.3.2. Leasing

O Leasing, ou Locação Financeira, é um contrato através do qual a Locadora disponibiliza ao Locatário o uso temporário de um bem, mediante o pagamento de uma renda mensal definida entre ambas as partes, durante um prazo determinado.

2.6.3.3. Crédito com Reserva de Propriedade

Neste tipo de Crédito Automóvel, o contrato é feito com Reserva de Propriedade a favor do Banco, sendo que, no Título de Registo de Propriedade o Cliente é o proprietário.

2.7. Proteção/Seguros

O BPI em termos de Seguros, disponibiliza produtos para as Pessoas e Património e soluções para os negócios.

2.7.1. Pessoas

2.7.1.1. Vida

Um seguro de vida proporciona uma proteção financeira face a situações imprevistas, como morte e doença grave, e que podem comprometer a estabilidade financeira do agregado familiar. O Allianz Vida Segura, disponibilizado pelo BPI e a Allianz Portugal, é uma forma de evitar preocupações e assegurar um futuro mais tranquilo para o próprio e para a família.

2.7.1.2. Saúde

Num único seguro de saúde é possível escolher diferentes módulos de cobertura para cada elemento da família. O Allianz Saúde, inclui um conjunto alargado de coberturas para ser possível poupar nas despesas de saúde de todo o agregado familiar, a partir de apenas 1 € por dia.

2.7.1.3. Saúde 55 Mais

O Seguro de Saúde para clientes a partir dos 55 anos, que permite o acesso a uma rede de Saúde privada, com preços convencionados e inclui um subsídio diário de hospitalização e o Allianz Saúde Dental.

2.7.1.4. Saúde Dental

O Allianz Saúde Dental garante exclusivamente as coberturas de:

- Estomatologia através do acesso a uma rede de prestadores de saúde da Rede Allianz, disponível em todo o país;

Pode ser utilizado sempre que necessário não existindo limites de utilização de capitais. Podendo beneficiar de descontos significativos, consoante o número de pessoas do agregado familiar que constem da mesma apólice.

2.7.1.5. Serviços Doméstico

Além de proteger a casa, é obrigatório também proteger quem cuida dela. Este seguro protege eventuais acidentes de trabalho dos empregados que prestam serviços domésticos, a tempo inteiro ou parcial. Garante uma pensão para a família ou para o próprio trabalhador, em caso de morte ou invalidez permanente, ou o recebimento de uma prestação indemnizatória em caso de incapacidade temporária.

2.7.1.6. Acidente Pessoais de surf

Seguro de Acidentes pessoais exclusivo para Clientes BPI que sejam sócios/associados da Associação Nacional de Surfistas, com idade máxima de 74 anos e que sejam praticantes de surf de forma regular ou esporádica. Este Seguro responde às necessidades de segurança individual e previdência familiar face ao risco de acidente na prática de surf. Apresenta condições muito competitivas e adequadas aos Associados, mediante o pagamento de um prémio anual de seguro de 8,10 €.

2.7.2. Património

2.7.2.1. Responsabilidade Civil

O Seguro de Responsabilidade Civil garante o pagamento das indemnizações por danos causados a terceiros, quer esses danos sejam materiais ou corporais, que decorram de situações não contratualizadas. Garante a manutenção de estabilidade financeira atenuando o risco de hipotecar o património para pagar uma indemnização.

2.7.2.2. Casa

O Allianz Casa é um seguro multiriscos habitação que apresenta um conjunto alargado de coberturas referentes ao edifício e/ou ao recheio, que podem ser contratadas de forma isolada ou conjunta.

2.7.2.3. Auto

A melhor forma de proteger o carro e os ocupantes é contratar um seguro automóvel que garante a responsabilidade civil obrigatória por lei e integra ainda um vasto leque de coberturas opcionais.

2.7.2.4. Moto

Inclui a cobertura de Responsabilidade Civil, protegendo em caso de acidente de viação face a prejuízos causados a terceiros. Pode ainda incluir uma proteção adicional para despesas com a reparação da sua mota.

2.7.2.5. Embarcações de Recreio

O Allianz Embarcações de Recreio é um seguro para embarcações de recreio que, em caso de acidente náutico, garante prejuízos causados a terceiros e permite ainda segurar os danos sofridos pela embarcação e pelos seus ocupantes.

2.7.2.6. Caça e Armas

O seguro Allianz Caça e Armas é um seguro de responsabilidade civil que garante o cumprimento de todas as obrigações decorrentes das Leis da Caça e Armas e ainda permite subscrever um conjunto de coberturas adicionais de acidentes pessoais, acidentes com os cães de caça e danos às armas.

2.7.2.7. Condomínio

Seguro Multirriscos de edifício e conteúdos para condomínios, que permite segurar acontecimentos imprevistos que ocorram em edifícios em regime de propriedade horizontal, utilizados para habitação, comércio, serviços ou ambos.

2.7.3. Solução para Negócios

2.7.3.1. Mercadorias

Um seguro que protege os riscos envolvidos no transporte de mercadorias propriedade do segurado ou de terceiros, assegurando o pagamento de indemnizações no caso de perdas e/ou danos sofridos pelas mercadorias seguras, em função das garantias contratadas.

2.7.3.2. Hotéis

Seguro Multirriscos que possibilita a cobertura dos edifícios e conteúdos que cumpram os Regulamentos e Normativas previstos para a atividade dos Hotéis. Não é aplicáveis a pensões, residenciais, hospedarias e *hostels*.

2.7.3.3. Agro

Seguro Multirriscos que possui coberturas adaptadas à atividade de Agro-pecuária, vocacionado para Casas da Lavoura, Explorações Agrícolas e de Gado.

2.7.3.4. Saúde Empresas

Numa única apólice pode proteger os riscos de saúde dos sócios e colaboradores de uma empresa ou negócio, ajustando o seguro às necessidades de coberturas. Este seguro de saúde proporciona importantes vantagens e garantias aos colaboradores e aos sócios da empresa.

Para as Empresas, Empresários em Nome Individual e Profissionais Liberais:

- Uma única apólice permite abranger todos os colaboradores;
- Constitui um benefício adicional para os colaboradores, contribuindo para um menor absentismo;
- Possibilita deduzir em sede de IRC/IRS os prémios pagos (que são considerados custo do exercício);

- É composto por 4 módulos de coberturas para diferentes tipos de necessidades, permitindo optar pelo tipo de seguro de saúde mais adequado:
 - Modulo Hospitalização: Para quem tem como principal preocupação as grandes despesas de saúde, como a realização de uma cirurgia ou outras intervenções associadas a estados de saúde mais graves;
 - Modulo Hospitalização e Rede: Para além das coberturas do Modulo de hospitalização, inclui ainda consultas dentro da Rede Allianz a preços convencionais sem período de carência;
 - Modulo Hospitalização e Ambulatório: este modulo inclui consultas, tratamentos e outros exames de diagnostico;
 - Modulo Hospitalização e Ambulatório Completo: Mais abrangente, com capitais elevados de hospitalização e um conjunto adicional de importantes coberturas, como parto, próteses e ortóteses e estomatologia (Allianz Saúde Dental).

2.7.3.5. PME

É um seguro Multiriscos da Allianz Portugal destinado a empresas, Empresários em Nome Individual e profissionais liberais. Este seguro tem como finalidade proteger o imóvel, conteúdo e outras responsabilidades, garantindo assim a manutenção do negócio em caso de sinistro.

2.7.3.5.1. Coberturas alargadas

Este seguro permite proteger edifícios, espaços comerciais ou outros estabelecimentos. Além da cobertura de incêndio legalmente exigível, inclui um conjunto alargado de coberturas opcionais.

2.7.3.5.2. Proteção de maquinaria e stocks

Permite proteger o conteúdo dos estabelecimentos, tais como mobiliário, maquinaria e stocks.

2.7.3.5.3. Responsabilidade civil de Exploração

Possui uma cobertura de danos causados a Terceiros em consequência da exploração do negócio.

2.7.3.5.4. Descontos

No Allianz PME, a existência de medidas complementares de proteção e prevenção contra riscos de Incêndio e Roubo permite atingir descontos nos prémios.

2.7.3.5.5. Acidentes de Trabalho

Seguro obrigatório para os trabalhadores que exercem uma atividade por conta de outrem ou por conta própria. O Allianz Acidentes de Trabalho garante o pagamento de prestações em espécie e em dinheiro, em caso de acidente de trabalho.

Para a Empresa, Empresário em Nome Individual e Profissional Liberal:

1. Assegura o cumprimento de uma obrigação legal;
2. Permite transferir para a Allianz a responsabilidade dos encargos obrigatórios, decorrentes de eventuais acidentes de trabalho no desempenho da atividade profissional;
3. Possibilita deduzir, em sede de IRC/IRS, os prémios pagos (considerados custo do exercício).

Para Profissionais Liberais, este seguro apresenta uma vantagem acrescida, com coberturas complementares que são cumulativas com as garantias asseguradas pelas coberturas de Acidentes de Trabalho:

1. Acidentes Pessoais - proteção da vida privada;
2. Assistência em Serviço - proteção na deslocação/estadia no estrangeiro, para exercício profissional.

Para o Colaborador:

1. Permite o acesso a um corpo clínico altamente prestigiado e a uma rede de assistência médico-hospitalar nacional, que tudo fará para garantir uma rápida recuperação;
2. Garante uma pensão para a família, ou para o próprio segurado, em caso de morte ou invalidez permanente;
3. Assegura o pagamento de uma prestação indemnizatória, em caso de incapacidade temporária, podendo o trabalhador continuar a cumprir as suas responsabilidades;
4. Garante de uma indemnização pelas despesas de tratamento e recuperação, provocadas pelo acidente de trabalho.

2.8. Seguros

A pensar na proteção, o BPI e a Allianz Portugal propõem, com prémios muito atrativos, um Seguro de Vida e um Seguro Multiriscos para o imóvel com a importante cobertura de fenómenos sísmicos.

Para maior tranquilidade, pode também optar por um Seguro de Proteção ao Crédito que cobre diversas situações de Incapacidade, Desemprego Involuntário, Hospitalização e Salários em atraso.

2.8.1. Seguro de Vida

O Seguro de Vida Crédito Habitação BPI é um seguro da Allianz Portugal que garante o pagamento do capital em dívida do empréstimo de crédito habitação, em caso de morte ou invalidez absoluta e definitiva.

Este seguro é especial para Clientes com Crédito Habitação BPI, possuindo um prémio mensal reduzido e atualizado mensalmente em função do capital em dívida no crédito habitação.

2.8.2. Seguro Multirriscos

O Seguro Multirriscos Crédito Habitação BPI é um seguro da Allianz Portugal que garante uma proteção eficiente para a casa.

Com este seguro ficam garantidas as indemnizações dos danos sofridos pelos Edifícios em consequência dos mais variados riscos relacionados com o imóvel, como sejam: incêndio, riscos elétricos, danos por água, e fenómenos sísmicos.

Este seguro é especial para Clientes com Crédito Habitação BPI, sendo pago mensalmente, sem quaisquer custos adicionais.

2.8.3. Seguro Proteção ao Crédito

O Seguro de Proteção ao Crédito é um seguro que garante o reembolso das prestações mensais do contrato de Crédito Habitação BPI, no caso de ocorrência dos seguintes tipos de imprevistos:

- Incapacidade temporária absoluta para o trabalho por acidente e/ou doença;
- Desemprego (apenas para trabalhadores por conta de outrem);
- Salários em Atraso (apenas para trabalhadores por conta de outrem);
- Hospitalização (apenas para trabalhadores por conta própria).

Este seguro é especial para Clientes com Crédito Habitação BPI, sendo pago mensalmente, sem quaisquer custos adicionais.

2.9. Produtos Não Financeiros – Produtos Prestígio

São produtos não financeiros que o BPI disponibiliza sob forma de crédito em que os clientes têm acesso a diversos produtos topo de gama, desde joalharia (Jóias Eugénio Campos, Jóias Messika, Jóias Maria João Bahia), Produtos de Lazer, Sistemas de Som, Conjuntos de Vinhos, Computadores Lenovo, Cabaz de Natal, Relógios Certina, Moeda D. Catarina de Bragança, Linha de Casa e Moedas de coleção).

3. Entidade

3.1. Enquadramento

O principal objetivo deste capítulo é apresentar e caracterizar os balcões de acolhimento do estágio, assim como a estrutura interna.

São também apresentadas e descritas todas as atividades desenvolvidas durante o estágio.

3.2. Local Estágio

O estágio curricular realizou-se num balcão da cidade da Guarda (Figura 19), BPI Guarda-Misericórdia.

A Guarda conhecida como a “Cidade dos 5 F’s” (Forte, Farta, Fria, Fiel e Formosa) sendo a cidade mais alta de Portugal a 1056 metros de altitude. Situa-se na região centro de Portugal e pertence à sub-região estatística da Beira Interior Norte.



Figura 19 - Cidade da Guarda

Fonte: www.freguesiadaguarda.pt

A Guarda é uma cidade com 26 565 habitantes no seu perímetro urbano. É sede de um município com 712,1 km² de área e 42 541 habitantes (censos de 2011), subdividido desde a reorganização administrativa de 2012/2013 em 43 freguesias. O município é limitado a nordeste pelo município de Pinhel, a leste por Almeida, a sudeste pelo Sabugal, a sul por Belmonte e por Covilhã, a oeste por Manteigas e por Gouveia e a noroeste por Celorico da Beira.

3.3. Balcão de Acolhimento

Na guarda situa-se o balcão BPI onde decorreu o estágio. As instalações do balcão podem ser visualizadas na figura 20, sendo provenientes do antigo Banco Fonseca & Burnay.



Figura 20 - Local de Estágio

Fonte: www.freguesiadaguarda.pt

3.4. Dados do Balcão

Denominação Social: Banco BPI - Guarda – Misericórdia

Código do Balcão: 0080 - Guarda Misericórdia

Morada: Rua Alves Roçadas, N°12 6300-663 Guarda

Telefone: 271232090

Fax: 271222253

Horário de atendimento: 8:30-15:00

Serviços Automáticos: Multibanco – 2 caixas;

 Espaço Internet;

 Máquina de Depósito e Emissão de Cheques;

 Máquinas de Depósito de Numerário/Cheques.

3.5. Estrutura Interna do Balcão

O Balcão da Guarda – Misericórdia tem uma larga carteira de clientes a todos os níveis, comercial, particular e empresas. A estrutura interna do balcão é apresentada na figura 21.

Organograma

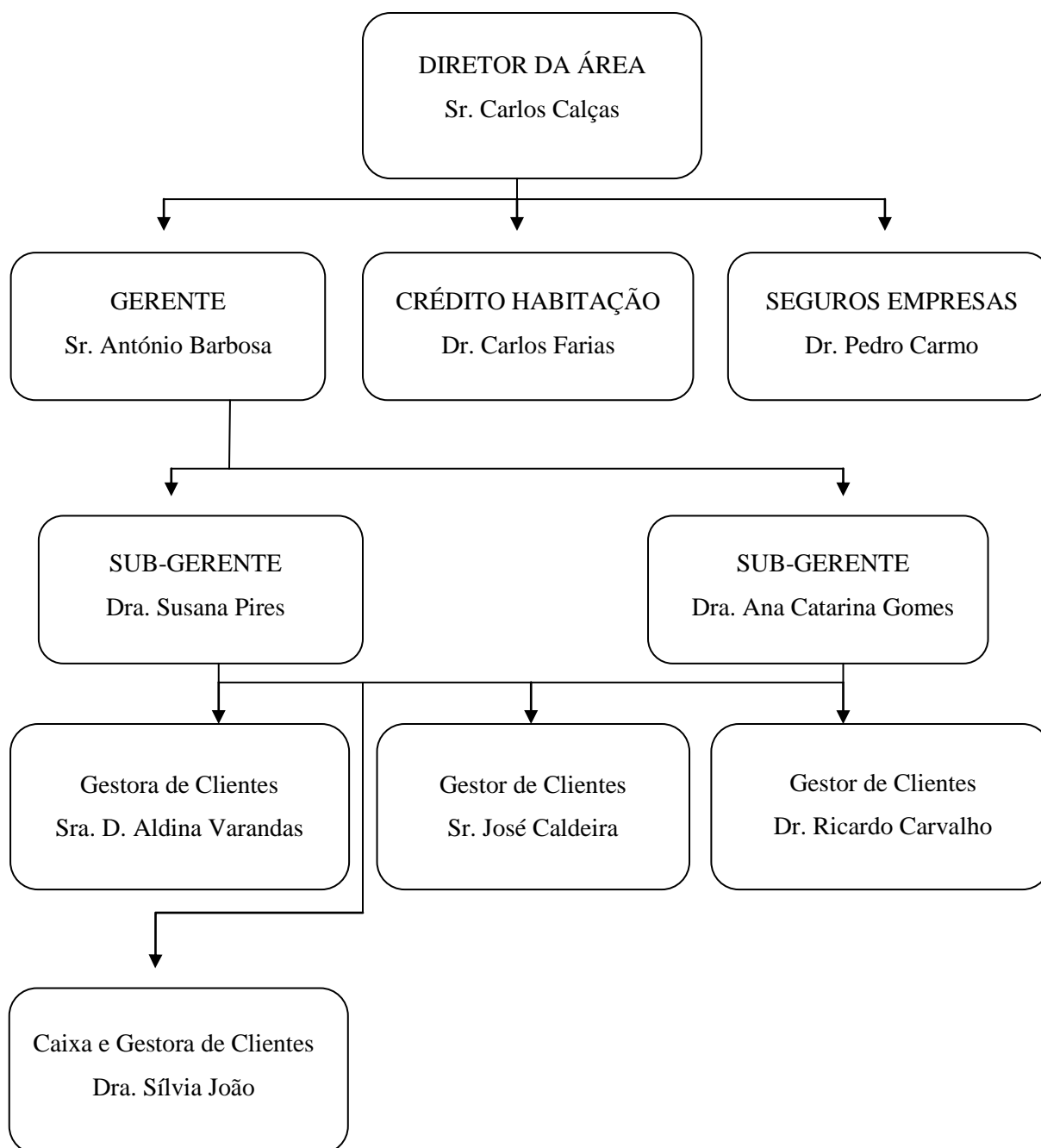


Figura 21 – Organograma

Fonte: www.bancobpi.pt

A cada elemento da estrutura formal compete uma função distinta, que será explicada de forma sintetizada:

Diretor da área:

A missão do director da área é planear e supervisionar todas as atividades do balcão, visando assegurar o bom funcionamento das atividades relacionadas com vendas, atendimento ao cliente, gestão financeira, recursos humanos e tecnologia, dentro das políticas estabelecidas. Planear e organizar reuniões periódicas com a análise da força de vendas do balcão, a avaliação dos resultados atingidos, a correção de cursos de ação e a identificação de novas oportunidades de vendas.

Gerente do Balcão:

O gerente de um balcão, tem como função liderar o grupo, avaliando e responsabilizando-se pela qualidade e serviços do balcão. Outra função do gerente é definir as estratégias e planos de negócios e responder pelo balcão. É também da sua responsabilidade motivar e incentivar os colaboradores de forma a fortalecer o trabalho em equipa. Para além disso, todos os assuntos e burocracias têm de ser aprovados pelo gerente.

Sub – Gerente:

O sub-gerente dirige, controla e organiza os aspetos logísticos do balcão, gere os fluxos de cliente, promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de forma a garantir a melhoria da produtividade, eficiência e serviço prestado ao cliente. É o sub-gerente que em caso de ausência do gerente, toma todas as decisões e tem como função auxiliar o gerente no cumprimento das metas e decisões por ele determinadas, com fiscalização e orientação dos colaboradores.

Gestor de Clientes:

O gestor de clientes é o gestor que lida com toda a área comercial dentro do balcão, ou seja, é o responsável pelo acompanhamento dos clientes da sua carteira, bem como da, captação de novos clientes. A sua capacidade comercial é demasiado relevante, pois dentro do segmento

negócios, tem de vender os produtos adequados a cada cliente. Tem a responsabilidade de identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco e a avaliação dos resultados comerciais dos clientes.

Caixa:

O caixa está permanentemente em contacto direto com o cliente, quer ao nível do atendimento, quer na execução de operações de caixa.

É responsável por todas as operações de caixa como: levantamentos, depósitos, transferências, pagamentos e débitos de cheques, conferência de assinaturas, fecho e abertura caixa. Os pedidos de requisição e entregas de cheques são também da sua responsabilidade, assim como, as encomendas de dinheiro a pedido dos clientes. É também responsável pelo controle e carregamento da ATM, pelas encomendas de materiais necessários para o funcionamento do balcão e pela contabilidade geral.

O caixa tem um lugar de muita responsabilidade, pois é este o responsável pela abertura e pelo fecho dos cofres e pela contagem e confirmação dos valores no fecho de caixa no final do dia, juntamente com o gerente ou sub-gerente. Para além disso é o caixa que faz se necessário o encaminhamento dos clientes para atendimento, caso o cliente precise de fazer alguma aplicação ou tenha questões de resposta mais demorada. Tem também a função de comercial pois o lugar de caixa é um lugar privilegiado onde se pode criar e gerir oportunidades únicas de negócios.

3.6. Atividades desenvolvidas

Um estágio curricular, além de tudo, é uma oportunidade única pois pode ser o primeiro contacto com o mercado de trabalho e é uma forma de os estudantes colocarem em prática os conhecimentos adquiridos no curso. No primeiro dia de estágio, foram-me mostradas as instalações e apresentados os colaboradores do balcão que foram determinantes para a minha boa integração na equipa de trabalho. Em seguida foi-me dada uma breve descrição de algumas práticas a seguir, como responsabilidades e respeito, sigilo bancário com os clientes e colegas, bom funcionamento do balcão e seus objetivos e valores, para que desta forma todos juntos conseguíssemos alcançar os objetivos da instituição. O respeito, a honestidade e a simpatia são os grandes valores do banco.

Durante o estágio, realizei tarefas muito diversificadas, que irei descrever nos pontos que se seguem:

- Conhecimento do Funcionamento da Atividade Bancária;
- Sistema Informático;
- Atendimento Telefónico;
- Atendimento ao Público;
- Requisição, Receção e Entrega de Cheques;
- Procedimento da Correspondência;
- Apoio na Caixa Automática;
- Gestão de Filas;
- Reuniões de Balcão;
- *Merchandising* do Balcão;
- Arquivo.

3.6.1. Conhecimento Do Funcionamento da Atividade

Bancária

Os primeiros dias de estágio basearam-se essencialmente em observar e aprender como os Gestores de Conta, “bancários”, desempenhavam as suas funções e os diferentes cargos que existiam. No que diz respeito à gerente/supervisora, foi, para mim, uma ajuda preciosa durante o período de estágio. No início, recorria à minha orientadora que me explicava as tarefas a realizar e me dava a conhecer toda a estrutura do balcão.

Em todas as dúvidas que surgiam, tanto a gerência como os restantes colaboradores ajudavam-me no seu esclarecimento com toda a paciência e dedicação. Em cada nova tarefa que me era proposta, existia uma explicação e exemplificação prévias para que a percebesse e a executasse com desempenho e eficácia. O primeiro e principal contacto ao longo do estágio foi com as tarefas de caixa, por haver uma grande proximidade com o cliente e por serem atividades que efetuava diariamente e nas quais podia participar e ajudar.

Ainda no primeiro dia de estágio foi-me dado um número mecanográfico que permitia um acesso reduzido ao sistema BPI GO. Para se aceder a esse sistema era necessário ter um

número definido pelo banco e a respetiva palavra-chave. Com este acesso foi-me possível observar todos os produtos e serviços que eram disponibilizados aos clientes.

O período de observação e conhecimento bancário foi imprescindível para os tempos que se seguiram, porque permitiu adquirir bases e ter a perceção do que era a atividade bancária.

3.6.2. Sistema Informático

O sistema informático do Banco BPI passa pela utilização de um Portal, sendo este o canal de informação a “BPI GO” é o canal de informação e comunicação interna por excelência de todos os colaboradores do banco, estando instalado em todos os postos de trabalho. É por este meio que circula toda a informação relativa às atividades desenvolvidas pelo grupo, assim como todas as ferramentas necessárias para o funcionamento a nível informático tais como: simulações, projeção de documentos e todo o tipo de informações dos produtos.

É o sistema usado pelos colaboradores do Banco para a concretização de qualquer tipo de ação no âmbito da atividade da instituição financeira, permitindo que se realizem em tempo real, diversas ações, tais como: depósitos, levantamentos, requisição de cheques, transferências, seguros, consulta de movimentos, abertura de contas, pagamentos, pagamentos ao Estado, etc. Este sistema também é utilizado pelos estagiários, apesar de ser restrito, não permitindo o acesso a determinadas informações e funções. Foi um instrumento essencial no estágio pois permitiu adquirir diversas bases e conhecimentos acerca do Banco. O sistema informático era atualizado diariamente, no qual figuravam os acontecimentos mais relevantes que ocorriam no BPI ou no país, através de diversas notícias disponibilizadas e que podiam ser consultadas por todos os colaboradores.

3.6.3. Atendimento Telefónico

No decorrer do estágio realizei um conjunto de chamadas telefónicas tanto para clientes, como para outros Balcões. O atendimento telefónico tem um impacto imediato, com reflexos a médio e longo prazo, na forma como o cliente vê a instituição. É importante ter por base regras que são consideradas as “regras de ouro” do atendimento telefónico e devem ser sempre seguidas por qualquer funcionário que atenda o telefone, mesmo que isso não faça parte das suas funções habituais.

Enquanto decorreu o estágio, era eu o responsável pelo atendimento telefónico e pelos contactos com alguns clientes, a pedido dos restantes colaboradores. No caso de ser um cliente a contactar o banco, no atendimento o objetivo era perceber qual o assunto a tratar e transferir a chamada para o colaborador mais adequado, marcando a extensão correspondente para passar a chamada para o respetivo posto. Quando tal não era possível, a melhor solução era registar o nome e o contacto do cliente para este ser contactado mais tarde. De referir que esta tarefa foi das primeiras a ser realizadas e sempre que o telefone tocava tinha a preocupação de atendê-lo, tendo em consideração todos os aspetos que me foram ensinados, tais como:

1. Atender imediatamente, aos primeiros toques, o telefone;
2. Identificar o Banco e o Balcão em questão, referindo a instituição e a saudação oportuna com um “sorriso” na voz; este fator transmite a simpatia na voz, como, por exemplo; “Banco BPI Guarda-Misericórdia, bom dia/boa tarde, fala o Rúben Macieira, em que posso ser útil?”;
3. Falar de forma clara e natural, evitar utilizar termos muito técnicos, ou seja, usar palavras muito simples e de fácil compreensão;
4. Terminar a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação do serviço, utilizando expressões como “estamos ao seu dispor”, “satisfeitos por servi-lo”, “gratos pela sua preferência”, entre outros, e desligar sempre o telefone depois de o interlocutor o ter feito. Fiquei com a responsabilidade desta função porque um dos princípios do balcão é atender as chamadas de forma rápida e diminuir a percentagem de chamadas perdidas.

3.6.4. Atendimento ao Público

Grande parte dos conhecimentos por mim adquiridos foram nesta função, uma vez que houve necessidade de conhecer com algum pormenor os diferentes produtos e serviços disponíveis para o cliente, bem como o funcionamento do sistema informático de suporte às operações.

A partir do momento em que se está a atender um cliente, qualquer colaborador deve adotar uma conduta profissional, transparente, imparcial e sincera, sendo conduzida pelos elevados princípios éticos e pelos princípios e valores do Banco.

Sempre que possível e necessário ajudava o cliente no esclarecimento de dúvidas, pois é importante que todos os clientes, sem exceções, se sintam bem desde o momento em que chegam até ao momento em que saem. Se não me fosse possível efetuar o atendimento, procurava um colaborador para ajudar o cliente, pois o atendimento torna-se crucial ao ser o “primeiro” impacto com a instituição bancária.

Entre as várias funções desempenhadas, no atendimento presencial, é de destacar:

- Apoio e esclarecimentos ATM;
- Pedido de número de identificação bancária (NIB) de conta;
- Requisição e levantamento de cheques;
- Encaminhamento de clientes;
- Receção de documentos.

Quando havia algum cliente em espera para ser atendido por outro colaborador do balcão, tentava que o cliente percebesse que não foi esquecido, com um sorriso, um gesto, por forma a atenuar o tempo de espera para ser atendido.

3.6.5. Requisição, Receção e Entrega de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento que possibilitam a movimentação dos montantes que se encontram disponíveis à ordem nas contas dos respetivos titulares. Utilizam-se em alternativa a outros meios de pagamento, hoje em dia mais frequentes, como é o caso dos cartões e transferências bancárias.

Os cheques fornecidos pelas instituições de crédito portuguesas aos clientes são normalizados, com idêntica apresentação, formato e texto obrigatório, o que possibilita o seu tratamento automático pelas instituições e facilita o seu correto preenchimento pelos emitentes. Era minha tarefa verificar e carimbar (Anexo 6) se os cheques que eram depositados nas ATM's, estavam preenchidos e endossados corretamente.

Existem vários tipos de cheques que variam consoante a modalidade de emissão. Os mais usados são:

- **Cheque ao portador** - O cheque ao portador é um tipo de cheque que é passado sem mencionar o nome de ninguém. Ou seja, são preenchidos todos os campos menos o nome da pessoa que o pode levantar. Este campo é preenchido posteriormente. Este é um cheque que requer algum cuidado a nível de segurança, uma vez que no caso de se perder, qualquer pessoa poderá levantar o montante que nele consta;
- **Cheque nominativo** - É precisamente o contrário do cheque ao portador. Nestes tipos de cheques nominativos, o nome do portador é escrito por extenso, sendo que só aquela pessoa poderá levantar o montante indicado. Para tal, terá de identificar-se junto da entidade bancária;
- **Cheque cruzado** - Estes tipos de cheques têm traçadas duas linhas que significam que o cheque tem de ser depositado obrigatoriamente. Assim sendo, não podem ser pagos em dinheiro ao balcão;
- **Cheque não cruzado** - Quando recebemos um cheque não cruzado, sabemos desde logo que são cheques que podem ser pagos em dinheiro ao balcão de qualquer entidade bancária. No caso deste tipo de cheques não é obrigatório depositá-los;
- **Cheques à Ordem** - são cheques que se distinguem por serem endossáveis, o que significa que o beneficiário dos cheques pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro;

- **Cheques não à Ordem** - são cheques que têm a característica de não serem endossáveis, o que permite uma maior segurança, e são mais baratos que os cheques à ordem;
- **Cheque bancário** - Ao contrário de todos os outros cheques, este cheque é emitido pelo próprio banco. A emissão é feita sobre uma conta que esteja ativa no respetivo banco e é passado a pedido do cliente para uma terceira pessoa. Este é um cheque nominativo que não poderá em nenhuma circunstância ser emitido ao portador e que, pelo facto de ser passado por um banco, terá sempre cobertura;

Sempre que era efetuada uma requisição de cheques, tornava-se necessário verificar todos os dados do cliente. Assim, no ato do levantamento dos cheques era obrigatória a apresentação do documento de identificação, de modo a verificar os dados do cliente assim como a assinatura.

No decorrer do estágio, foi-me atribuída a função de arquivar os cheques, mas devido a não ter permissão para registar a receção, tornou-se necessário um colaborador acompanhar-me nessa tarefa. Quando os cheques chegavam ao balcão, eram acompanhados por uma folha interna com o nome, número de conta e número do módulo de cheques. Posteriormente, os cheques eram colocados no lugar apropriado para os mesmos por ordem alfabética, sendo que a folha que os acompanhava era anexada na pasta indicada para este fim, servindo deste modo como prova para eventual anomalia.

3.6.6. Procedimento da Correspondência

No Banco BPI existem três tipos de correspondência:

- Correspondência interna, onde existem duas situações: movimento diário do balcão, onde se inserem todos os documentos tratados pelos colaboradores e o envio de informação física entre balcões;
- Correspondência externa;

A correspondência interna destina-se ao envio de informação física entre balcões, entre direções ou entre entidades do banco. Para tal procedimento existe uma lista de carácter interno, que contém todos os códigos necessários. Estes documentos são enviados num envelope próprio para este efeito. Por exemplo: se fosse necessário enviar documentos/informação do balcão onde estagiei para outro balcão era preciso colocar na origem, 0080-Guarda-misericórdia e no destinatário o código e o nome do balcão respetivo. No que diz respeito ao saco de transporte dos documentos diários, neste colocam-se os documentos tratados pelos colaboradores.

Durante o período de estágio, o tratamento da correspondência era uma das minhas funções do dia-a-dia.

A correspondência externa é a correspondência tradicionalmente conhecida via correio, envelope com a identificação da instituição bancária e os dados do destinatário.

O tratamento da correspondência era feito ao fim do dia. Organizava os documentos dos colaboradores colocando-os no respetivo saco, para que quando chegasse o funcionário CTT estivesse tudo preparado para enviar. Estes sacos eram selados através de selos automáticos com número de série, o qual era registado em documentos próprios, assinados pelo funcionário dos CTT e por mim.

3.6.7. Apoio na Caixa Automática

As ATM'S são caixas automáticas que proporcionam um conjunto de operações que, para além de poderem ser executadas rapidamente, libertam os balcões para outras tarefas de carácter minucioso.

As ATM'S podem ser utilizadas por clientes de todos os bancos, independentemente da estrutura onde está instalada.

Sempre que necessário dava apoio e auxílio aos clientes na utilização das ATM'S, acolhendooos com amabilidade e disponibilidade. Devido ao facto de muitas pessoas não saberem utilizar todos os serviços da ATM, a minha função era acompanhar os clientes e, na medida do possível, esclarecer as suas dúvidas.

As dúvidas mais usuais passavam pelo depósito em numerário e em cheques nas ATM'S, pagamentos a outras entidades, carregamento de cartões pré-pagos e transferências bancárias.

3.6.8. Gestão de Filas

Uma das normas do balcão é reduzir o tempo de espera dos clientes. Como tal, quando se verificava uma grande afluência no balcão ajudei, na medida do possível, os colegas, abordando o cliente, questionando o motivo da sua presença e se fosse possível solucionava a situação. Nas situações que não era possível solucionar sozinho o pedido do cliente fazia o encaminhamento para a pessoa indicada.

3.6.9. Reuniões de Balcão

Durante o estágio assisti e participei nas reuniões do balcão.

O gerente, no final do horário de atendimento ao público, reunia com todos os colaboradores, de forma a debater assuntos do interesse geral e do bom funcionamento do balcão, assim como estratégias para novos negócios.

O balcão preocupava-se ainda com as visitas do Cliente Mistério sendo também um fator de avaliação aos colaboradores, havendo sempre um alerta nas reuniões para estes estarem preparados para o caso de o Cliente Mistério surgir.

Com estas reuniões havia uma aprendizagem de como saber lidar com a pressão, as estatísticas das vendas de produtos, posição do balcão e análise dos objetivos a serem alcançados.

3.6.10. Merchandising do Balcão

O *Merchandising* é uma ferramenta de Marketing formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos no ponto de venda.

Sempre que necessário cabia-me a responsabilidade de atualizar a publicidade, consoante os produtos e serviços em vigor, alterando os placares, panfletos e restante publicidade.

3.6.11. Arquivo

O arquivo é um conjunto de documentos criados ou recebidos por uma organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como fonte de informação para a execução das suas atividades. Os documentos preservados pelo arquivo podem ser de vários tipos e em vários suportes.

A organização do arquivo “morto” foi também uma das atividades desenvolvidas. Esta tarefa consistia em colocar por ordem cronológica e alfabética as pastas, de forma a ficarem todas mais visíveis e de fácil acesso.

3.6.12. Outras Atividades

Além das atividades descritas anteriormente, realizei outras diariamente, em que desenvolvi tarefas de fácil e rápida execução, designadamente:

- Preenchimento de documentos;
- Realização de fotocópias e digitalizações;
- Entrega de documentos aos colaboradores;
- Recolha de assinaturas.

No que diz respeito á integração no balcão, aquando do início do estágio, foi-me proposta a participação numa caminhada por forma a conhecer os colaboradores, que aceitei.

Como é ilustrado no anexo 6 o Balcão 0080 - Guarda Misericórdia fez 50 anos de existência no dia 3 de agosto, tendo participado nessa comemoração.

CONCLUSÃO

O Estágio Curricular foi uma grande oportunidade para colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e ter um contacto com o mercado de trabalho, nomeadamente numa área de grande relevo económico.

A escolha deste tipo de gestão, a gestão bancária, para realização do estágio curricular advém de ser uma pretensão pessoal, pois sempre tive a curiosidade de saber o que realmente é um banco e o que este tem para oferecer aos seus clientes.

A necessidade de conhecimentos informáticos, contabilísticos e de gestão foram evidentes, facilitando a compreensão de vocabulário usado na instituição, conhecimentos estes adquiridos durante a licenciatura em Gestão.

Um dos pontos positivos que me ajudou no decorrer do estágio, foi o grupo de trabalho que encontrei, no qual a competência, rigor e pressão eram uma constante, de modo a vingar com sucesso o cumprimento dos seus objetivos, sendo para mim uma experiência enriquecedora.

As limitações foram variadas ao longo do decorrer do estágio curricular e todas elas essencialmente se focaram no acesso restrito ao sistema informático por se tratar de um estágio. Estas limitações originaram algumas dificuldades no funcionamento das atividades a desenvolver.

Contudo, considero que todas as atividades propostas pelos colegas foram executadas com o êxito e a responsabilidade exigida, deste modo tenho o sentimento do dever cumprido e com perspectivas futuras muito favoráveis.

Concluo, assim, mais uma etapa da minha vida, sendo capaz, com toda a experiência adquirida, de olhar de forma positiva para os vários obstáculos que de certeza ocorrerão ao longo da minha vida profissional.

Foi uma experiência bastante cativante e enriquecedora para a conclusão da Licenciatura.

BIBLIOGRAFIA

- *Banco BPI-produtos e serviços.* (2016) Disponível em <https://bancos.pt/banco-bpi/>. [consultado em 02/11/2016];
- *Site RI-Governo e Fiscalização-Governo e Fiscalização.* (2016-B) Disponível em <http://bpi.bancobpi.pt/index.asp>. [consultado em 11/11/2016];
- *Banco BPI.* (2017) Disponível em <http://www.bancobpi.pt/particulares>. [consultado em 09/01/2017];
- *Banco de Portugal Eurosistema.* (2017-B) Disponível em <http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/ContasdeDeposito/SMB/Paginas/SMB.aspx>. [consultado em 15/02/2017];

Índice de Anexos

Anexo 1 - Serviços BPI.....	69
Anexo 2 - APP BPI Empresas.....	72
Anexo 3 - Direitos e Deveres dos Depositantes.....	75
Anexo 4 - Check List Abertura de Conta.....	78
Anexo 5 - Pulseira BPI Cash.....	80
Anexo 6 - Carimbos.....	83
Anexo 7 – Aniversário do Balcão.....	85

Anexo 1 - Serviços BPI

APPS BPI

Através das Apps BPI poderá aceder ao Banco e realizar um conjunto de operações bancárias de forma simples, rápida e segura.



A BPI App (Agregadora) é uma aplicação que lhe permite fazer consultas de saldos e movimentos de conta e de cartões de crédito, pagamentos, transferências e localização de serviços.

Todas estas funcionalidades estão reunidas na BPI App. Se preferir, poderá fazer também o download individual das aplicações BPI Pagamentos, BPI Transferências, BPI Cartões e BPI Localizador de Serviços.



PAGAMENTOS



TRANSFERÊNCIAS



CARTÕES



LOCALIZADOR DE SERVIÇOS

As Apps BPI foram desenvolvidas para smartphones ou tablets com sistema operativo iOS (Apple) e Android e estão disponíveis, gratuitamente, na App Store ou no Google Play.

BPI MOBILE | m.bpinet.pt

Serviço de Mobile Banking do BPI, através do qual poderá aceder ao Banco para realizar as principais operações bancárias, utilizando um telemóvel, smartphone ou tablet com ligação à Internet.

BPI SMS

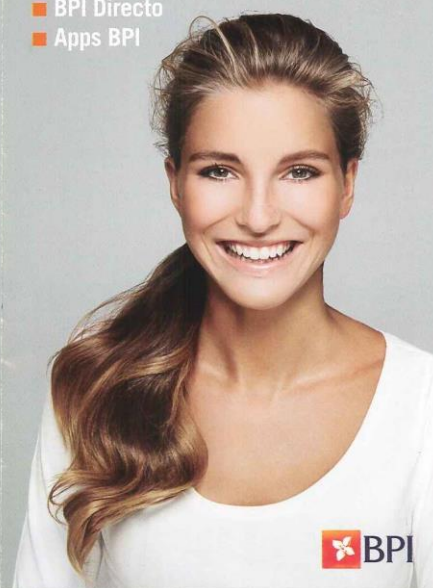
Com este Serviço poderá aceder ao Banco através da troca (envio e recepção) de mensagens de texto (SMS) a partir do telemóvel, existindo para cada operação uma mensagem com regras pré-definidas. Para utilizar este serviço o Cliente apenas tem que enviar um SMS com a mensagem correspondente à operação pretendida para o N° 4800.

Serviços BPI 24/7

Aumente o seu saldo de tempo.

O Banco em toda a parte, a toda a hora.

- Depósitos em Zona Automática
- BPI Net
- BPI Directo
- Apps BPI



Toda a informação nos Balcões e Centros de Investimento BPI, www.bancobpi.pt e 707 020 500 (atendimento personalizado, 24h por dia).

GN 21/04/13



Para que ganhe tempo para si, o BPI disponibiliza um conjunto de serviços - Zonas Automáticas, BPI Net, BPI Directo e Apps BPI - que lhe permitem aceder à sua conta e realizar um conjunto alargado de operações bancárias. Tudo isto de forma simples, rápida e segura, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para que poupe tempo no seu Banco e assim aumente o seu "saldo" de tempo.

ZONAS AUTOMÁTICAS BPI

As Zonas Automáticas BPI, disponíveis em 241 Balcões BPI presentes em todo o país, permitem a realização de um conjunto de operações, nomeadamente o depósito de notas e cheques, de forma fácil, cómoda e segura, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Serviços disponíveis nas Zonas Automáticas BPI:

- Depósitos de notas e de cheques;
- Levantamentos e consultas;
- Pagamentos;
- Débitos directos;
- Transferências (entre contas BPI e para outros Bancos);
- Requisições de cheques;
- Alteração do código secreto do seu cartão multibanco;
- Serviço MB NET;
- Activação do serviço MB PHONE.



QR CODE | APP BPI LOCALIZADOR DE SERVIÇOS

Use o QR Code e descarregue a App Localizador de Serviços para encontrar os serviços BPI, nomeadamente os que são disponibilizados nas Zonas Automáticas BPI. Pode pesquisar por Balcões e Centros de Investimento BPI, Multibanco, Máquina de Depósitos e Máquina de Cheques.

App Store



Google Play



Como utilizar o QR Code?

Se não tiver leitor de QR Code instalado no seu smartphone, poderá aceder, por exemplo, ao site <http://i-nigma.com/download-i-nigma-reader.html> e descarregar a aplicação. Depois siga os seguintes passos:

1. Abra a aplicação, aponte a câmara do seu smartphone para o QR Code e leia a imagem;
2. Será automaticamente direccionado para uma página onde poderá descarregar a App BPI Localizador de Serviços.

BPI NET | www.bpinet.pt

Serviço de Homebanking do BPI que permite aceder ao Banco através de um dispositivo com ligação à Internet. É um serviço de fácil utilização através do qual pode aceder às suas contas, aplicações e créditos e realizar um conjunto alargado de operações bancárias.

- Consulta de saldos e movimentos;
- Documentos digitais disponíveis para consulta, impressão e arquivo;
- Transferências nacionais e estrangeiro;
- Pagamentos de serviços e pagamentos ao estado;
- Ordens de bolsa e cotações;
- Avisos de transferências e pagamentos por e-mail e sms;
- Subscrição de produtos de poupança e de investimento;

- Consulta e operações com cartões;
- Criação e consulta de autorizações de débito em conta;
- Requisição e cancelamento de cheques;
- Exportação de informação para Excel.

BPI DIRECTO | 707 020 500

Serviço telefónico do BPI que permite realizar um conjunto de operações bancárias através do número 707 020 500 (atendimento personalizado, 24h por dia). O atendimento é efectuado por um sistema automático de fácil utilização, tendo por base a utilização do teclado do seu telefone. A qualquer momento poderá recorrer a um atendimento personalizado, efectuado por um operador.

Para aceder ao BPI Directo deverá ligar para os números de telefone abaixo indicados, consoante o país onde se encontra:

Portugal:

Rede Fixa	707 020 500 21 720 77 07	Tarifa Fixo/Fixo*
Rede Móvel	93 720 05 00 91 909 00 30 96 595 05 50	Tarifa Móvel/Móvel*

*De acordo com o tarifário acordado entre o Cliente e o operador.

Estrangeiro:

Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido, Suíça, Bélgica, Espanha, Holanda	00 800 80 200 500	Chamada gratuita
EUA/Canadá	011 800 80 200 500	Chamada gratuita
África do Sul	0 800 995 233	Chamada gratuita
Venezuela	0 800 100 30 04	Chamada gratuita
Qualquer país	+351 21 720 78 78	Custo de chamada internacional

Anexo 2 - APP BPI Empresas

Sempre com a máxima segurança

A segurança é uma das principais preocupações do BPI, pelo que foram criadas várias medidas de protecção:

- Perfil de Utilizador: definição de vários perfis de acesso e utilização das contas da sua empresa;
- Matriz de Autorização: definição por operação, e por perfil de utilizador, dos montantes máximos de transacção;
- Chave de Acesso: dados de acesso, pessoais e exclusivos, dos utilizadores do BPI Net Empresas e da App BPI Empresas;
- Cartão de Coordenadas e sistema de autenticação forte: para validação de transacções financeiras por parte dos utilizadores com poderes de autorização.

Vantagens

A App BPI Empresas e o BPI Net Empresas permitem consultar e realizar operações da sua empresa 24 horas por dia, todos os dias do ano, em qualquer parte do mundo:

- com simplicidade e comodidade;
- com rapidez e eficiência;
- com segurança e confidencialidade;
- sem custos de instalação e manutenção.

Toda a informação em www.bancobpi.pt/empresas, através da Linha BPI Net Empresas 707 028 028 (atendimento 24h, todos os dias) ou em qualquer Balcão ou Centro de Empresas BPI.

EN 200314

App BPI Empresas

Pagamento autorizado.



*Barómetro Serviços Financeiros Empresas, estudo realizado pela DATA E, Lda.

O seu Banco em todo o lado.

App BPI Empresas

A App BPI Empresas é uma aplicação dirigida a empresas, que permite o acesso ao BPI através de um smartphone ou tablet com ligação à Internet.

Está disponível para utilizadores do BPI Net Empresas que tenham o perfil Autorizador e permite aceder a um conjunto de funcionalidades para a gestão diária da sua empresa.



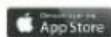
A App BPI Empresas foi desenvolvida para os sistemas operativos iOS e Android e está disponível, gratuitamente, na App Store e no Google Play.

Principais Funcionalidades

- Autorizações de operações (individuais ou múltiplas);
- Reenvio de operações;
- Consulta de posição integrada, incluindo o total de activos e passivos e o detalhe de cada produto;
- Consulta de saldos e movimentos de contas;
- Consulta de NIB/IBAN e possível envio por e-mail/SMS;
- Localização de máquinas de depósitos, de cheques e ATM;
- Localização de Balcões, Centros de Investimento, Centros de Empresas e Rede Internacional BPI.



Faça aqui o download da App BPI Empresas.



Apple e o logo Apple são marcas registadas da Apple Inc., registadas nos EUA e em outros países. App Store é uma marca de serviço da Apple Inc. Google Play é uma marca registada da Google Inc.

BPI Net Empresas

Nº1 na satisfação com NetBanking*

O BPI Net Empresas é o serviço de Corporate Internet Banking do BPI, que permite efectuar uma gestão integrada das contas da sua empresa e realizar um conjunto alargado de operações bancárias de forma rápida, cómoda e sempre com a máxima segurança.



Principais Funcionalidades

- Consulta da posição integrada, saldos e movimentos de contas BPI (em Portugal, Espanha e França), contas "la Caixa" (em Espanha) e contas BCI (em Moçambique);
- Consulta de operações BPI Depósito Online;
- Gestão de ficheiros de pagamentos, de transferências e de cobranças;
- Operações de Factoring;
- Transferências nacionais e internacionais;
- Gestão de operações e transacções internacionais;
- Gestão e consulta dos Cartões BPI Business e BPI Corporate;
- Acesso à documentação digital com arquivo simples e acesso rápido.

*Barómetro Serviços Financeiros Empresas, estudo realizado pela DATA E, Lda.

Anexo 3 - Direitos e Deveres dos Depositantes

Tipos de depósitos

Existem diferentes tipos de depósitos, consoante a modalidade de movimentação dos fundos. Os mais frequentes são:

• Depósitos à ordem

Permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura. A abertura de uma conta de depósitos à ordem está normalmente associada à possibilidade de contratar instrumentos de pagamento (como cartões, transferências e débitos directos).

• Depósitos a prazo

São reembolsáveis apenas no final do prazo do depósito. Contudo, muitas vezes as Instituições permitem a mobilização antecipada dos fundos, habitualmente com uma penalização sobre os juros corridos.

Se permitirem a renovação automática, reforços e a mobilização dos fundos a todo o momento, são por vezes designados contas de poupança.

Designam-se **depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente** os depósitos em que os fundos depositados não podem ser mobilizados antes do vencimento.

Existem ainda depósitos em regime especial, habitualmente criados por lei e destinados a finalidades específicas, por exemplo, conta poupança-condomínio ou conta poupança-reformado.

Os depósitos bancários distinguem-se ainda quanto à sua forma de remuneração (mais ou menos complexa):

- Os depósitos simples são remunerados a taxa fixa ou a taxa indexada a variáveis do mercado monetário (Euribor).
- Os depósitos indexados ou duais têm a remuneração dependente de outras variáveis (por exemplo, ações ou índices accionistas, taxas de câmbio, etc.) ou correspondem a uma combinação de depósitos.

Os Bancos, Caixas Económicas, Caixa Central e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo podem receber depósitos do público.



Informações no Portal do Cliente Bancário
www.clientebancario.bportugal.pt

DEPÓSITOS BANCÁRIOS

Taxa de Juro dos Depósitos

- **TANB (Taxa Anual Nominal Bruta)**
É a taxa de remuneração do depósito. Refere-se ao período de um ano, pelo que, para calcular os juros a receber, deve multiplicar esta taxa pelo número de dias de juros dividido por 360 dias (convenção Actual/360, em vigor para depósitos em euros).
- **TANB média**
É a média das diferentes TANB que sejam aplicáveis ao longo da vida do depósito, ponderadas pelos respectivos prazos de vigência.
- **TANL (Taxa Anual Nominal Líquida)**
É equivalente à TANB deduzida da retenção de IRS ou IRC.
- **TAEI (Taxa Anual Efectiva Líquida)**
É uma medida da taxa de remuneração anual líquida, quando existe capitalização de juros.

Exemplo: Um depósito de 2.500 euros, aplicado durante 181 dias à TANB de 4,3%, gera um juro antes de imposto de 54,05 euros (2.500x4,3%x181/360). Caso se aplique uma taxa de IRS de 21,5%, o juro líquido é de 42,43 euros.

Direitos & Deveres



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

DIREITOS DOS DEPOSITANTES

Direito ao capital depositado

- Tem direito ao reembolso da totalidade do montante depositado: a qualquer momento nos depósitos à ordem, na data de vencimento do depósito ou da mobilização antecipada (se permitida) nos depósitos a prazo.
- Os montantes aplicados em depósitos bancários constituídos em Portugal estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos, pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo ou, quando for esse o caso, pelo sistema de garantia do país da sede da instituição, até ao montante máximo de 100.000 euros por depositante e por instituição.

Direito à informação

Informação antes do contrato

- A instituição de crédito deve prestar-lhe informação clara e completa sobre as características do depósito que pretende contratar, para que possa comparar diferentes alternativas e tomar uma decisão esclarecida.
- Antes de abrir uma conta de depósitos à ordem deve receber uma **Ficha de Informação Normalizada** e as **condições gerais aplicáveis**.
- Antes de realizar um depósito a prazo simples certifique-se que recebe a respectiva **Ficha de Informação Normalizada**.
- Antes de fazer um depósito indexado ou dual deve receber um **Prospecto Informativo** (divulgado no Portal do Cliente Bancário - PCB).
- As comissões máximas associadas a contas de depósito e instrumentos de pagamento são publicadas no **Preçário** das instituições de crédito e no PCB.

Informação no momento do contrato

- Tem direito a receber uma cópia do **contrato** no momento da contratação e a aceder às condições contratuais em qualquer momento durante a vigência do depósito.

Informação durante o contrato

- Tem direito a um **extracto** com o detalhe dos movimentos nas suas contas de depósito (esta informação pode também ser prestada através de caderneta). Os extractos relativos a contas de depósitos à ordem têm de ser disponibilizados mensalmente, desde que haja movimentos no mês em causa. Os extractos relativos a depósitos a prazo têm de ser disponibilizados mensalmente ou na data de vencimento para depósitos com prazo igual ou inferior a um ano e anualmente para depósitos com prazo superior a um ano.
- Deve ainda receber informação sobre: juros recebidos, comissões e despesas pagas e juros pagos pela utilização de facilidades de descoberto que estejam associadas à conta de depósitos à ordem.
- As alterações às condições contratuais das contas de depósitos à ordem devem ser-lhe comunicadas no mínimo dois meses antes da sua aplicação.
- Deve ser informado sobre as novas condições aplicáveis a depósitos a prazo automaticamente renováveis, com a antecedência suficiente para que se possa opor à renovação.

Direito a encerrar a conta

- Tem direito a encerrar a sua conta de depósitos à ordem, podendo ser-lhe exigido um pré-aviso não superior a um mês. Para clientes particulares e microempresas o encerramento não tem custos.
- Se pretender transferir a sua conta para outra instituição, as instituições aderentes aos "Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários" devem facilitar o processo de mudança de conta e de alguns serviços de pagamento associados.

DEVERES DOS DEPOSITANTES

Antes de contratar uma conta de depósitos à ordem

- Informe-se sobre as características de diferentes contas comercializadas pelas instituições de crédito. Compare e avalie as respectivas condições.
- Tenha em atenção os encargos associados à conta (por exemplo, as comissões de manutenção), bem como à realização de operações de pagamento a partir dessa conta (encargos com cartões, transferências, débitos directos, etc.). Informe-se sobre a existência de facilidades de descoberto e os respectivos custos.
- Leia com atenção a **Ficha de Informação Normalizada** e as **condições gerais** que lhe devem ser entregues pela instituição de crédito.

Antes de contratar um depósito a prazo

- Informe-se sobre as características do depósito e compare-as com as de outras alternativas.
- Leia com atenção a **Ficha de Informação Normalizada** do depósito simples ou o **Prospecto Informativo** do depósito indexado ou dual.
- Informe-se sobre a(s) taxa(s) de juro (TANB ou TANB média) e o prazo do depósito. Preste especial atenção à possibilidade de movimentar antecipadamente os fundos depositados e à eventual penalização de juros.

Durante o contrato

- Mantenha as suas contas de depósito com saldo suficiente para fazer face aos movimentos que realiza.
- Comunique à instituição de crédito quaisquer alterações à morada ou a outros elementos de identificação indicados aquando da abertura de conta.

Anexo 4 - Check List Abertura de Conta



DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS NA ABERTURA DE CONTA DE DEPÓSITOS À ORDEM
CLIENTES PARTICULARES, PROFISSIONAIS LIBERAIS E EMPRESÁRIOS EM NOME INDIVIDUAL

BANCO BPI, S.A. - Sede: Rua Tenente Valadim, 284 - 4100-476 POPOVO
Sociedade aberta - Capital Social € 1.150.000,000 - Matriculada na CRCP sob o número único de matrícula e identificação fiscal 501 214 534

- **Documento de identificação pessoal** - Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou documento equivalente válido onde conste fotografia e assinatura. Assento de nascimento, no caso de menores;
- **Documento de identificação fiscal** - Cartão de Cidadão, Cartão de Contribuinte ou documento público onde conste o número fiscal de contribuinte;
- **Comprovativo de residência permanente** - Cartão de Cidadão desde que o Cliente digite o código que permite o acesso/leitura dessa informação, carta de condução, facturas domésticas - electricidade, água, telefone ou outros -, declaração de rendimentos ou nota de liquidação de IRS. O documento apresentado pode ser em nome próprio ou em nome do cônjuge ou parente com a mesma residência;
- **Comprovativo de residência fiscal** - Quando a morada de residência permanente é diversa da morada de residência fiscal deverá ser obtido o certificado de residência fiscal ou documento equivalente emitido pelas autoridades fiscais do país de residência.
- **Comprovativo de profissão e/ou entidade patronal**
 - Particulares e Profissionais Liberais - recibo de vencimento, declaração da entidade patronal ou cartão profissional emitido por ordem profissional ou entidade patronal;
 - Empresários em Nome Individual - declaração de início de actividade ou mudança de actividade emitida pela Repartição de Finanças (Modelo 1483) ou Anexo B do Modelo 3 de IRS.

A exigência de entrega dos documentos acima referidos decorre do Aviso nº 5/2013 do Banco de Portugal.

Anexo 5 - Pulseira BPI Cash

Informação importante

A Pulseira BPI Cash é um cartão pré-pago, utilizável na Rede Visa (em Portugal e no Estrangeiro) em dispositivos que aceitem a tecnologia contactless. O preço completo pode ser consultado em www.bancobpi.pt e nos Balcões e Centros de Investimento BPI. Entidade Emitente: CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L., com o número de identificação fiscal B65866105, é uma instituição de moeda eletrónica espanhola, constituída em Barcelona, a 7 de Setembro de 2012, com autorização do "Ministerio de Economía y Hacienda" e sujeita à supervisão do Banco de Espanha, inscrita no "Registro Especial de Entidades de Pagamento do Banco de España" com o nº 1.172 e registada no Registro Comercial de Barcelona (tomo 4-3345, folha 58, página 8, primeiro registro), com Sede na Gran Via Carles III, 84-98, Torre Este, Planta 1, Barcelona - Espanha. Agente em Portugal: Banco BPI, S.A., com Sede na Rua Tenente Valadim, 284 - 4100 - 476 Porto, Sociedade Aberta, Capital Social e 1.293.063.324,98, matriculada na CRCP sob número único de matrícula e Pessoa Colectiva 501 214 534.



Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

Toda a informação nos Balcões e Centros de Investimento BPI, www.bancobpi.pt e 800 22 10 22 (linha grátis com atendimento personalizado das 7h às 24h).

Pague tudo com a nova Pulseira BPI Cash.



Aceite em todos os estabelecimentos aderentes



Flexível e ajustável



Resistente à água



O BPI, em parceria com a MoneyToPay, lançou a inovadora Pulseira BPI Cash, a primeira pulseira em Portugal, para pagamentos nos estabelecimentos aderentes à rede Visa em todo o mundo que aceitem pagamentos com a tecnologia contactless.

Com a sua Pulseira BPI Cash:

- 1. Garante comodidade e rapidez.** Para efectuar um pagamento apenas precisa de aproximar a sua pulseira ao terminal de pagamento automático (TPA) aderente à rede Visa;
- 2. Assegura um maior controlo das suas despesas.** Apenas pode gastar até ao limite do saldo previamente carregado;
- 3. Não precisa de colocar o código pessoal secreto (PIN) para pagamentos de baixo valor** (valores inferiores a € 20);
- 4. Pode consultar o seu saldo ou movimentos a qualquer momento.** Através do BPI Net (caso seja aderente), da Linha de Cartões BPI 21 720 77 00 e 22 607 22 66 (atendimento personalizado, 24h por dia) ou nos Balcões ou Centros de Investimento BPI.



Como aderir

- Aceda a www.bpinet.pt e subscreva a sua Pulseira BPI Cash, indicando a cor pretendida. Caso não seja aderente, dirija-se a um Balcão ou Centro de Investimento BPI;
- Assim que receber a sua pulseira e o seu PIN em casa proceda à activação e comece a utilizar de imediato este meio de pagamento inovador.

Como carregar com simplicidade

O valor disponível na sua Pulseira BPI Cash pode ser carregado:

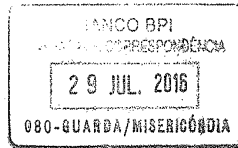
- No BPI Net (caso seja aderente) e nos Balcões e Centros de Investimento BPI, através da opção de carregamento de cartões pré-pagos, ficando o saldo disponível de imediato;
- Através da opção "Pagamento de Serviços", disponível em qualquer Caixa Automática (ATM), ficando o saldo disponível entre 24 a 48 horas úteis.

Anuidade e comissão de emissão

- Comissão de emissão: € 12,50;
- Anuidade: € 10.

Aos valores referidos acresce Imposto do Selo à taxa em vigor.

Anexo 6 - Carimbos



Banco BPI
GUARDA - MISERICÓRDIA



Banco BPI
GUARDA - MISERICÓRDIA

Impressão digital feita na minha presença
em / / B.I. _____
de / / Arq. _____
rubrica do empregado _____



Impressão digital feita na minha presença
em / / B.I. _____
de / / Arq. _____
rubrica do empregado _____

Anexo 7 – Aniversário do Balcão

50º Aniversário do Balcão



Equipa banco BPI Guarda-Misericórdia 2016